

PERFORMANCE EVALUATION OF PUBLIC TRANSPORT INTEGRATION FACILITIES AT BANDUNG RAILWAY STATION

Article History:

Received
02 January 2026
Revised
18 January 2026
Accepted
04 February 2026

RIFQI MARTIN ABDUL HAKIM¹, SOFYAN TRIANA²¹Mahasiswa, Program Studi Teknik Sipil, Itenas, Indonesia²Dosen, Program Studi Teknik Sipil, Itenas, IndonesiaEmail: rifqi.martin@mhs.itenas.ac.id**ABSTRAK**

Penelitian ini mengevaluasi draft Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun Kereta Api Tahun 2024 dengan objek penelitian di Stasiun Kereta Api Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui analisis Level of Service (LoS), Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) berdasarkan observasi lapangan serta kuesioner pengguna. Nilai CSI sebesar 85% menunjukkan tingkat kepuasan pengguna dalam kategori sangat puas. Hasil IPA mengidentifikasi penunjuk arah, informasi jalur evakuasi, fasilitas penyandang disabilitas, dan sistem pengawasan CCTV sebagai prioritas utama perbaikan karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum optimal. Secara keseluruhan, draft pedoman dinilai relevan dan layak digunakan sebagai instrumen evaluasi.

Kata kunci: integrasi angkutan umum, fasilitas integrasi, level of service importance performance analysis, customer satisfaction index

ABSTRACT

This study evaluates the performance of public transportation integration facilities at Bandung Railway Station by referring to the Draft Guidelines for the Planning and Evaluation of Public Transport Integration Facilities Connected to Railway Stations (2024). The research applies quantitative and qualitative approaches through Level of Service (LoS), Importance-Performance Analysis (IPA), and Customer Satisfaction Index (CSI) based on field observations and user questionnaires. The CSI value of 85% indicates a very high level of user satisfaction. The IPA results identify wayfinding signage, evacuation route information, facilities for persons with disabilities, and the CCTV surveillance system as priority areas for improvement due to their high importance but suboptimal performance. Overall, the draft guidelines are considered relevant and suitable for use as an evaluation instrument.

Keywords: Public Transport Integration, Integration Facilities, Level of Service, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



1. PENDAHULUAN

Menurut R. Ismail dkk, Transportasi memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran mobilitas penduduk dan distribusi barang. Transportasi publik menjadi pilihan utama karena mampu menyediakan layanan yang aman, efisien, mudah diakses, serta lebih ekonomis dibandingkan moda transportasi lainnya (Primayandi, 2022). Integrasi antarmoda transportasi pada simpul strategis seperti stasiun kereta api menjadi kunci dalam mengurangi kemacetan, meningkatkan aksesibilitas, serta mendorong penggunaan angkutan massal (Kemenhub, Kajian Fasilitas Integrasi Stasiun Kereta Api Dalam Sistem Transportasi Multimoda, 2024; Kemenhub, Pedoman Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun, 2024). Di Indonesia, kebutuhan akan sistem transportasi terintegrasi semakin mendesak seiring dengan meningkatnya permasalahan kepadatan lalu lintas dan dampak lingkungan di kawasan perkotaan.

Sebagai respon terhadap kebutuhan tersebut, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia membentuk Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda serta menyusun Draft Pedoman Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun Kereta Api Tahun 2024. Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi pengelola stasiun dan pemangku kepentingan dalam merancang, mengoperasikan, dan mengevaluasi fasilitas integrasi guna menjamin kualitas layanan transportasi yang optimal. Namun, penerapan dan efektivitas pedoman tersebut perlu diuji pada kondisi lapangan yang beragam.

Stasiun Kereta Api Bandung merupakan salah satu simpul transportasi utama di Jawa Barat yang mengintegrasikan berbagai moda transportasi, namun masih menghadapi berbagai tantangan seperti kepadatan penumpang, keterbatasan fasilitas pendukung, dan kurangnya koordinasi antarmoda. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi kinerja fasilitas integrasi angkutan umum. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja fasilitas integrasi di Stasiun Kereta Api Bandung dengan menerapkan draft pedoman tersebut, menilai kesesuaiannya dengan kondisi lokal, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola stasiun dan penyempurnaan kebijakan nasional.

2. METODA PENELITIAN

Metode penelitian dalam studi ini dirancang untuk mengevaluasi kinerja fasilitas integrasi angkutan umum di Stasiun Kereta Api Bandung secara sistematis dan komprehensif. Pendekatan yang digunakan mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi teknis fasilitas serta persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Evaluasi dilakukan dengan mengacu pada Draft Pedoman Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun Kereta Api Tahun 2024 sebagai kerangka utama analisis, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu merepresentasikan kondisi aktual di lapangan sekaligus menilai relevansi pedoman tersebut dalam konteks penerapannya di Stasiun Kereta Api Bandung.

A. Metode Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada pengguna fasilitas integrasi angkutan umum di Stasiun Kereta Api Bandung. Pendekatan kualitatif dilakukan untuk menggali persepsi, pengalaman, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja fasilitas integrasi angkutan umum, baik dalam aktivitas perjalanan maupun transit (Kemenhub, 2024). Data kualitatif yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur

tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, serta *Importance–Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan pada setiap atribut fasilitas integrasi, yang kemudian digunakan sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan.

1. Menurut Bhote, K.R, *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang diukur (Sutopo, 2018). Pada penelitian ini analisis *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akan pelayanan dari fasilitas integrasi angkutan umum yang ada di Stasiun Bandung. Berdasarkan Draft Pedoman Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun Kereta Api Tahun 2024 rentan nilai CSI terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai-Nilai *Customer Service Index* (Kemenhub, 2024)

Nilai CSI	Tingkat Kepuasan
$CSI \leq 50$	Sangat Tidak Puas
$50 \leq CSI < 60$	Tidak Puas
$60 \leq CSI < 70$	Cukup Puas
$70 \leq CSI < 80$	Puas
$CSI \geq 80$	Sangat Puas

2. *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap kepentingan terhadap kualitas layanan (*importance*) dengan tingkat kualitas layanan (*performance*). Dalam penelitian ini, analisis *Importance Performance analysis* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja dan kepentingan dari fasilitas integrasi angkutan umum yang ada di Stasiun Bandung. Hasil analisis IPA akan dijadikan dasar untuk menentukan prioritas perbaikan serta peningkatan dari kualitas pelayanan fasilitas integrasi yang ada di Stasiun Bandung. Penelitian ini menggunakan skala Likert lima tingkat untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Setiap pilihan jawaban diberikan skor sebagai berikut:

- 1) Sangat penting/sangat puas dengan nilai 5
- 2) Penting/puas dengan nilai 4
- 3) Cukup penting/cukup puas dengan nilai 3
- 4) Kurang penting/tidak puas nilai 2
- 5) Tidak penting/sangat tidak puas dengan nilai 1.

Nilai tingkat kesesuaian yang diperoleh selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel, yaitu variabel X yang merepresentasikan tingkat kualitas pelayanan fasilitas integrasi angkutan umum di Stasiun Bandung variabel Y yang menunjukkan tingkat kepentingan menurut pelanggan. Pelayanan fasilitas integrasi dinilai telah memenuhi kepuasan pelanggan apabila nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) lebih dari 100%, sedangkan nilai di bawah batas tersebut menunjukkan belum terpenuhinya kepuasan. Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

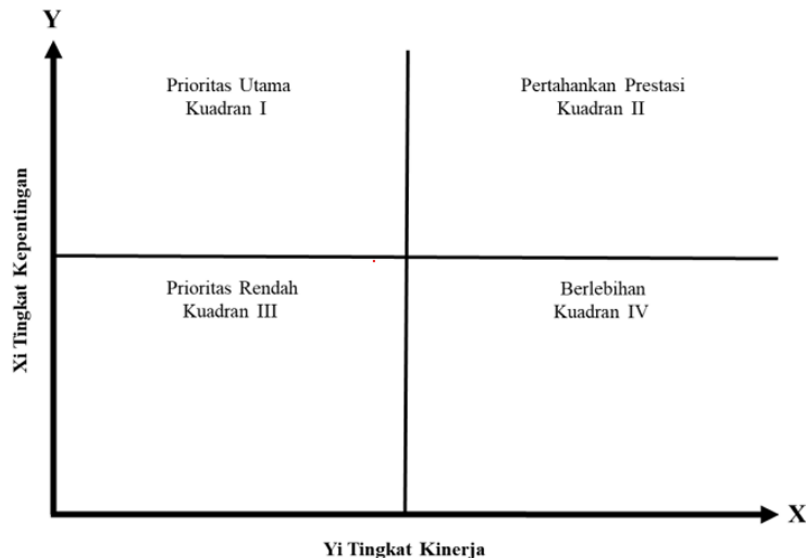
Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

x_i = Skor Penilaian kinerja/realita Perusahaan

y_i = Skor Penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

Diagram Kartesius merupakan suatu bangunan atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik $(\bar{x}, \bar{y})$. Dimana $\bar{x}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan konsumen dari sebuah faktor atribut dan $\bar{y}$ adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode *Importance Performance Analysis* (F.Fawwaz, 2021)

Menurut Supranto, dalam diagram Kartesius pada metode Importance Performance Analysis (IPA), setiap atribut pelayanan dikelompokkan ke dalam empat kuadran (F.Fawwaz, 2021). Kuadran I menggambarkan atribut dengan tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah, sehingga memerlukan prioritas utama untuk perbaikan. Kuadran II menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, yang menandakan bahwa kinerja pelayanan telah sesuai dengan harapan dan perlu dipertahankan. Kuadran III mencakup atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, sehingga peningkatannya tidak menjadi prioritas utama. Sementara itu, Kuadran IV merepresentasikan atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah, tetapi memiliki kinerja yang tinggi, yang mengindikasikan adanya kelebihan dalam pemberian pelayanan. Atribut fasilitas integrasi angkutan umum di Stasiun Kereta Api Bandung disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Atribut Penilaian Fasilitas Integrasi Angkutan Umum di Stasiun Bandung

No	Fasilitas Integrasi	Kode	Aspek yang Dinilai
1	Fasilitas Informasi	P1	Informasi lokasi fasilitas integrasi mudah ditemukan
		P2	Jadwal kedatangan dan keberangkatan moda tertera dengan jelas
		P3	Tersedia informasi angkutan lanjutan (peta jaringan, trayek, arah)
		P4	Penunjuk arah (<i>wayfinding/signage</i>) jelas dan mudah dipahami
		P5	Informasi jalur evakuasi dan gangguan keamanan tersedia

Tabel 2. Atribut Penilaian Fasilitas Integrasi Angkutan Umum di Stasiun Bandung

No	Fasilitas Integrasi	Kode	Aspek yang Dinilai
		P6	Informasi gangguan perjalanan moda lain (misal: keterlambatan) tersedia
2	Petugas Fasilitas Integrasi	P7	Petugas keamanan berjaga dan mudah ditemukan
		P8	Petugas layanan penumpang ramah dan membantu
		P9	Petugas tiket manual sigap melayani
		P10	Petugas kebersihan bekerja dengan baik
		P11	Petugas paramedis tersedia dan mudah diakses saat diperlukan
3	Titik Kumpul (Assembly Point)	P12	Lokasi titik kumpul mudah dikenali dan diberi tanda
4	Fasilitas Penghubung	P13	Jalur pejalan kaki aman dan nyaman digunakan
		P14	Fasilitas disabilitas (<i>ramp, handrail, guiding block, lift</i>) tersedia dan berfungsi
		P15	Area penghubung bersih dan memiliki sirkulasi udara baik
		P16	Penerangan cukup di malam hari
		P17	Tingkat kebisingan di area penghubung masih nyaman
5	Tempat Parkir	P18	<i>Drop zone</i> dan <i>pickup zone</i> tertata dengan baik
6	Fasilitas Lobby dan Ruang Publik	P19	Ruang tunggu bersih dan nyaman
		P20	Tempat duduk cukup dan ada kursi prioritas
		P21	Tersedia fasilitas seperti toilet, musala, area bermain, dan tenant makanan/minuman
		P22	Sirkulasi udara dan pencahayaan baik
		P23	Ada fasilitas tambahan seperti <i>WiFi</i> gratis, <i>charging terminal</i> , atau air minum
7	Fasilitas Keselamatan	P24	Tersedia dan berfungsi alat pemadam (APAR)
8	Fasilitas Keamanan	P25	CCTV aktif memantau area publik
		P26	Fasilitas X-Ray digunakan untuk pemeriksaan keamanan
9	Fasilitas Kesehatan	P27	Ruang kesehatan (poskes) dan ruang laktasi tersedia
10	Fasilitas Keterpaduan (TOD)	P28	Akses antara moda (bus, ojek <i>online</i> , angkot, parkir) mudah dijangkau

B. Metode Kuantitatif

Pendekatan Kuantitatif dalam penelitian ini difokuskan pada penilaian tingkat pemenuhan kebutuhan fasilitas integrasi angkutan umum berdasarkan Draft Pedoman Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun Kereta Api Tahun 2024. Analisis kuantitatif dilakukan melalui pemeriksaan teknis terhadap beberapa fasilitas integrasi angkutan umum yang tersedia di Stasiun Kereta Api Bandung, dengan mengacu pada indikator dan kriteria dalam pedoman untuk menentukan nilai *Level of Service*. Karena keterbatasan alat serta waktu penelitian, sehingga pemeriksaan dilakukan terhadap beberapa fasilitas integrasi seperti:

1. Pemeriksaan terhadap ruang untuk jalan kaki
2. Pemeriksaan fasilitas parkir kendaraan dan daerah menaik-turunkan penumpang
3. Pemeriksaan terhadap ramp dan tangga
4. Pemeriksaan terhadap suhu ruangan tertutup atau terbuka
5. Pemeriksaan terhadap tingkat kebisingan di Stasiun Bandung
6. Pemeriksaan terhadap tingkat pencahayaan ruangan umum
7. Pemeriksaan terhadap blok pemandu pada jalur pejalan kaki

8. Pemeriksaan terhadap Alat Pemadam Api Portable (APAP).

Metode *Level of Service* (LoS) merupakan indikator kuantitatif yang digunakan untuk menilai kinerja operasional fasilitas transportasi serta persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan efisiensi layanan (Kemenhub, 2024). Dalam konteks stasiun kereta api, LoS berfungsi untuk mengevaluasi kemampuan fasilitas integrasi dalam menampung, mengalirkan, dan melayani penumpang secara optimal. Fasilitas integrasi diklasifikasikan menjadi fasilitas integrasi kecil, sedang, dan besar, yang ditentukan berdasarkan skala pelayanan, kapasitas pengguna, serta kompleksitas keterpaduan antarmoda transportasi (Kemenhub, 2024).

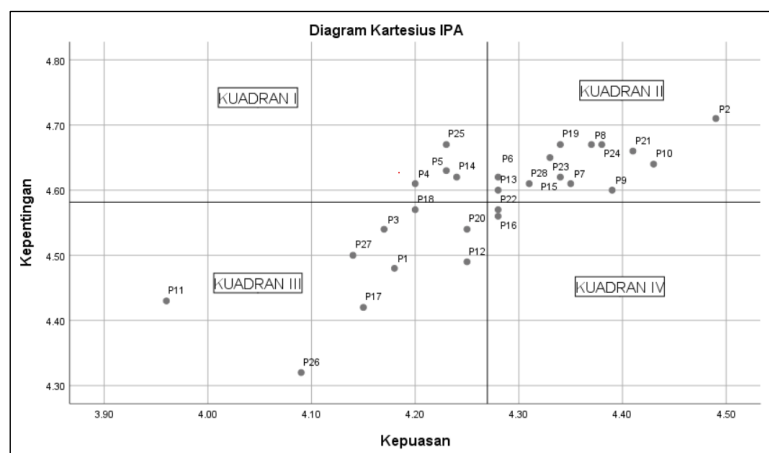
Penilaian LoS dilakukan terhadap tiga kelompok fasilitas, yaitu fasilitas utama, penunjang, dan pelengkap dengan bobot masing-masing sebesar 50%, 30%, dan 20%. Setiap item fasilitas dinilai berdasarkan aspek ketersediaan dan kesesuaian terhadap standar teknis yang berlaku, seperti Standar Nasional Indonesia (SNI), pedoman teknis, dan *International Organization for Standardization* (ISO), menggunakan skala penilaian 0–5. Nilai hasil penilaian kemudian diklasifikasikan ke dalam tingkat LoS, yaitu LoS A ($\geq 0,8$), LoS B ($0,6 < 0,8$), LoS C ($0,4 < 0,6$), LoS D ($0,2 < 0,4$), dan LoS F ($< 0,2$), yang mencerminkan tingkat kinerja fasilitas integrasi secara keseluruhan (Kemenhub, 2024).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode ini dilakukan melalui perhitungan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh responden. Nilai kesenjangan (*gap*) pada setiap atribut pelayanan kemudian dianalisis untuk menggambarkan perbedaan antara kondisi fasilitas integrasi yang ada dengan harapan pengguna.

Hasil analisis IPA selanjutnya dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terbagi ke dalam empat kuadran berdasarkan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan. Diagram kartesius digunakan untuk menunjukkan posisi masing-masing atribut layanan fasilitas integrasi, sehingga dapat diidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan, atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya, serta atribut dengan tingkat prioritas rendah. Pemetaan ini memberikan gambaran visual yang sistematis mengenai kinerja layanan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Bandung seperti pada .



Gambar 2. Hasil Analisis Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan pemetaan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan fasilitas integrasi di Stasiun Bandung terbagi ke dalam empat kuadran. Kuadran I (*prioritas utama*) mencakup atribut P4, P5, P14, dan P25, yang

memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan di bawah rata-rata, sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan karena berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Kuadran II (*pertahankan prestasi*) terdiri atas atribut P2, P6, P7, P8, P9, P10, P13, P15, P19, P21, P23, P24, dan P28, yang menunjukkan kinerja layanan telah sesuai dengan tingkat kepentingannya dan perlu dipertahankan secara konsisten.

Kuadran III (*prioritas rendah*) meliputi atribut P1, P3, P11, P12, P17, P18, P20, P26, dan P27, yang memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan relatif rendah sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan dalam jangka pendek, namun tetap perlu dilakukan evaluasi berkala. Sementara itu, Kuadran IV (*berlebihan*) mencakup atribut P16 dan P22, yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi tetapi kepentingannya rendah, sehingga mengindikasikan potensi kelebihan alokasi sumber daya dan dapat dipertimbangkan untuk dilakukan efisiensi tanpa menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan.

B. Hasil Analisis Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dengan penentuan nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) pada setiap atribut fasilitas integrasi. Nilai tersebut kemudian digunakan untuk menghitung *Weight Factors* (WF) dan *Weight Score* (WS). Selanjutnya, nilai CSI diperoleh dari perbandingan antara total WS dengan nilai maksimum pembobotan skala Likert dalam bentuk persentase. Hasil analisis CSI digunakan untuk merepresentasikan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan fasilitas integrasi antarmoda di Stasiun Bandung secara menyeluruh. Hasil perhitungan metode *customer satisfaction index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Kepentingan		Kepuasan		WF	WS
	Jumlah	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata		
P1	444	4,48	418	4,18	0,035	0,146
P2	468	4,71	449	4,49	0,037	0,165
P3	453	4,54	417	4,17	0,035	0,148
P4	461	4,61	420	4,20	0,036	0,151
P5	463	4,63	423	4,23	0,036	0,153
P6	461	4,62	428	4,28	0,036	0,154
P7	461	4,61	435	4,35	0,036	0,156
P8	466	4,67	437	4,37	0,036	0,159
P9	458	4,6	435	4,39	0,036	0,158
P10	464	4,64	443	4,43	0,036	0,160
P11	443	4,43	396	3,96	0,035	0,137
P12	449	4,49	425	4,25	0,035	0,149
P13	460	4,6	428	4,28	0,036	0,153
P14	461	4,62	424	4,24	0,036	0,153
P15	462	4,62	434	4,34	0,036	0,156
P16	455	4,56	428	4,28	0,036	0,152
P17	442	4,42	415	4,15	0,034	0,143
P18	457	4,57	420	4,20	0,036	0,150
P19	467	4,67	434	4,34	0,036	0,158
P20	454	4,54	425	4,25	0,035	0,150
P21	466	4,66	441	4,41	0,036	0,160
P22	457	4,57	428	4,28	0,036	0,152
P23	465	4,65	433	4,33	0,036	0,157
P24	467	4,67	434	4,38	0,036	0,160
P25	467	4,67	423	4,23	0,036	0,154
P26	430	4,32	409	4,09	0,0337	0,1377

Tabel 3. Hasil Perhitungan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Kepentingan		Kepuasan		WF	WS
	Jumlah	Rata-Rata	Jumlah	Rata-Rata		
P27	447	4,5	414	4,14	0,0351	0,1452
P28	461	4,61	431	4,31	0,0359	0,1549
Jumlah		128,28		119,5578	1	4,272
CSI ($\Sigma WS/5$)						0,854
CSI (%)						85%

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan nilai customer satisfaction index sebesar 0,854 nilai tersebut berada pada interval $> 0,80$ yang berarti penumpang "Sangat Puas" terhadap kinerja pelayanan yang ada di Stasiun Bandung. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Bandung penumpang merasa puas. Kinerja yang sudah ada/baik perlu dipertahankan, tetapi untuk dapat membuat penumpang lebih nyaman, aman serta menarik lebih banyak penumpang perlu melakukan peningkatan pelayanan dan kinerja.

C. Hasil Analisis *Level of Service* (LoS)

Berdasarkan hasil perhitungan *Level of Service* (LoS), diperoleh nilai total sebesar 51,25 yang seluruhnya berasal dari komponen fasilitas utama. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan ruang lingkup pemeriksaan lapangan, di mana penelitian ini hanya mengevaluasi fasilitas integrasi yang berperan langsung dalam mendukung aktivitas naik, turun, dan perpindahan penumpang. Oleh karena itu, komponen fasilitas penunjang dan pelengkap tidak dimasukkan dalam perhitungan karena belum dilakukan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap fasilitas tersebut. Berikut adalah hasil pemeriksaan fasilitas integrasi di Stasiun Bandung.

Tabel 4. Hasil Pemeriksaan Fasilitas Integrasi Angkutan Umum di Stasiun Bandung

Fasilitas Integrasi Angkutan Umum	Ketersediaan		Kesesuaian		Jumlah
	Ada	Tidak Ada	Sesuai	Tidak Sesuai	
Fasilitas Penghubung:					
- Jalur Pejalan Kaki	5		5		10
- Tangga	5		3,75		8,75
- <i>Hand Rail</i>	5		5		10
- Penanda jalur difabel (<i>Guiding Block</i>)	5		5		10
- Tingkat Kebisingan	5		0		5
Lobby:					
- Toilet	5		5		10
- Penanda Jalur Difabel (<i>Guiding Block</i>)	5		5		10
- Tingkat Kebisingan	5		5		10
Tempat Parkir:					
- <i>Drop Zone/Pickup Zone</i>	5		3,75		8,75
- Area Parkir	5		5		10
Fasilitas Keselamatan (Alat Pemadam Api Ringan/APAR)	5		5		10

Setelah dilakukan pemeriksaan lalu dilanjutkan dengan perhitungan menggunakan metode *Level of Service* (LoS). Nilai fasilitas utama tersebut kemudian dikalikan dengan bobot sebesar 50%, sehingga menghasilkan nilai tertimbang sebesar 51,25, sementara fasilitas penunjang dan pelengkap dengan bobot masing-masing 30% dan 20% tidak memberikan kontribusi nilai. Selanjutnya, nilai tersebut dibandingkan dengan nilai maksimum penilaian untuk memperoleh nilai LoS sebesar 0,93. Berdasarkan kriteria klasifikasi, nilai ini termasuk dalam kategori LoS A, yang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan fasilitas integrasi angkutan umum berada pada kondisi sangat baik berdasarkan pemenuhan aspek fasilitas utama.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Metode *Level of Service* (LoS)

Keterangan			Nilai
Jumlah Utama			102,5
Jumlah Penunjang			0
Jumlah Pelengkap			0
Bobot Utama	50%	= Jumlah Utama * Bobot Utama	51,25
Bobot Penunjang	30%	= Jumlah Penunjang * Bobot Penunjang	0
Bobot Pelengkap	20%	= Jumlah Pelengkap * Bobot Pelengkap	0
Jumlah Nilai Kesesuaian Terbesar			55
Perhitungan Level of Service			
Bobot Utama	51,25 / Jumlah A		0,93
Bobot Penunjang	= 0 / Jumlah A		0,00
Bobot Pelengkap	= 0 / Jumlah A		0
Nilai LoS			0,93
			LOS A

Penilaian LOS pada penelitian ini hanya mencerminkan kinerja fasilitas utama yang telah diperiksa di lapangan. Oleh karena itu, nilai LOS yang diperoleh belum dapat menggambarkan kondisi seluruh fasilitas integrasi angkutan umum secara menyeluruh. Untuk memperoleh gambaran tingkat pelayanan yang lebih lengkap dan akurat, diperlukan evaluasi lanjutan terhadap fasilitas penunjang dan pelengkap. Hasil perhitungan *Level of Service* dapat dilihat pada Tabel 5.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Stasiun Kereta Api Bandung pada Bulan Desember 2025, dapat disimpulkan bahwa:

- Kinerja fasilitas integrasi angkutan umum pada kondisi eksisting secara umum berada pada kategori yang baik. Hasil analisis *Level of Service* (LOS) menunjukkan nilai LOS A, yang mengindikasikan bahwa fasilitas utama telah mampu melayani aktivitas dan pergerakan pengguna dengan cukup lancar dan sesuai dengan ketentuan yang digunakan dalam penelitian ini. Namun, penilaian LOS tersebut hanya merepresentasikan kinerja fasilitas utama karena pemeriksaan belum dilakukan secara menyeluruh terhadap seluruh fasilitas integrasi.
- Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) mengungkapkan empat atribut yang masuk Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu penunjuk arah yang jelas, informasi jalur evakuasi, fasilitas disabilitas, dan CCTV. Keempat atribut ini dianggap sangat penting oleh penumpang, namun kinerjanya masih di bawah harapan. Kondisi ini perlu menjadi perhatian serius karena menyangkut aspek dasar seperti keselamatan, keamanan, dan kemudahan akses.

- c. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sangat puas, yang menandakan bahwa fasilitas integrasi angkutan umum secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan.
- d. Draft Pedoman Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun Kereta Api Tahun 2024 dapat digunakan sebagai acuan evaluasi kinerja fasilitas integrasi angkutan umum melalui penerapan metode-metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini, seperti LOS, IPA, dan CSI. Penerapan draft pedoman ini mampu memberikan kerangka penilaian yang sistematis dalam mengidentifikasi kondisi fasilitas, menilai tingkat pelayanan, serta mengevaluasi persepsi pengguna, meskipun diperlukan penyesuaian terhadap ruang lingkup dan ketersediaan data di lapangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Flora Staff Bagian Pelayanan Penumpang dan Bapak Apas Staff Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Daerah Operasi (DAOP) 2 Bandung atas dukungan, bantuan, dan kerja sama yang diberikan selama proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian ini, sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Alamsyah. (2003). *Manajemen Transportasi dan Perhubungan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Andriani, R. (2019). *Analisis Integrasi Moda Transportasi dalam Mendukung Sistem Transportasi Multimoda di Kawasan Perkotaan*. Jurnal Transportasi Multimoda, 6(2), 45–53.
- Arofah, N., Handayeni, K. D., & Rahmawati, D. (2012). *Evaluasi Integrasi Antar Moda Transportasi Publik di Kota Surabaya*. Jurnal Teknik ITS, 1(1).
- Buchari. (2008). *Konsep Angkutan Umum Multimoda dan Implementasinya di Indonesia*. Bandung: ITB Press.
- Crainic, T. G., Gendreau, M., & Potvin, J. Y. (2007). *Intermodal Transport*. In *Transportation* (pp. 467–537). Springer.
- F.Fawwaz, & A. (2021). Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda . *Jurnal Pengembangan Kota*.
- Kemenhub. (2024). *Pedoman Perencanaan dan Evaluasi Fasilitas Integrasi Angkutan Umum yang Terkoneksi dengan Stasiun*. Bandung: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 70 Tahun 2016 tentang Standar dan Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Industri*.
- Kementerian Pekerjaan Umum. (2006). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 29/PRT/M/2006 tentang Pedoman Persyaratan Teknis Bangunan Gedung*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Kusumawati, D. (2017). *Kajian Integrasi Antar Moda Transportasi Umum di Kawasan Perkotaan*. Jurnal Teknik Sipil, 24(1), 35–42.
- Listantari, A., Santosa, B., & Ma'ruf, A. (2022). *Kajian Keterpaduan Moda Transportasi Antarmoda di Kawasan Perkotaan*. Jurnal Transportasi Terpadu, 10(1), 45–58.
- Perhubungan, R. I. (2024). *Kajian Fasilitas Integrasi Stasiun Kereta Api Dalam Sistem Transportasi Multimoda*. Bandung: Direktorat Jenderal Perkeretaapian.

- Primayandi, A. M. (2022). Analisis Persepsi Penumpang Kereta Api Jarak Jauh. *Prosiding The 13th Industrial Research Workshop and National Seminar* (hal. 1). Bandung: Politeknik Negeri Bandung .
- Supranto, J. (2001). *Tingkat Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutopo, S. M. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 38-45.