

ABSTRACT

Name : Alvian Togap Jantriwan Hutapea
Study Program : Perencanaan Wilayah dan Kota
Title : Arahan Peningkatan Aksesibilitas Dan Pelayanan Stasiun Bekasi Timur

Commuter line KRL in East Bekasi as a type of transportation service that has great demand by the public still has many weaknesses from the services provided, including; passenger capacity is still exceeding the limit, causing reduced comfort; the train schedule is not in accordance with the result that the service is delayed; The frequent of train accidents makes the service less safe. Accessibility to the location of the train station is one indicator of comfort or convenience. Accessibility is very important to know in order to plan what service facilities need to be provided properly. Based on these conditions, there is a need for research regarding of passenger accessibility to the station and satisfaction in the services provided by the station based on passengers. The results obtained are in the form of directions for increasing accessibility and passenger services in public transportation. The purpose of this study is to determine the strategy to improve accessibility and service quality of East Bekasi Station. This study uses the Positivism approach and the type of research uses qualitative analysis in the form of descriptive that are examined by written or direct answers from public which obtained from the results of interviews and filling out questionnaires. The direction for improvement that is made for the main priority is the accuracy of the train arrival because the value of level satisfaction is low with an average score of 3.03, but the value of importance is high with the average score is 4.03 so it has directions that there needs to be a synergy to increase timeliness in a good planning system, set high operational standards, increase the frequency of train trips that are adjusted to line capacity and increase the average speed in accordance with the technical capabilities of the infrastructure.

Keyword: Bekasi Timur Station, services satisfaction, and Accessibility

ABSTRAK

Nama : Alvian Togap Jantriwan Hutapea
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota
Judul : Arahan Peningkatan Aksesibilitas Dan Pelayanan Stasiun Bekasi Timur

KRL *Commuter line* Bekasi Timur sebagai salah satu jenis layanan transportasi yang banyak diminati masyarakat masih memiliki banyak kelemahan dari layanan yang diberikan, antara lain; kapasitas penumpang masih melebihi batas sehingga menyebabkan kenyamanan berkurang; jadwal kereta api tidak sesuai sehingga mengakibatkan keterlambatan pelayanan; Seringnya terjadi kecelakaan kereta api membuat pelayanan kurang aman. Aksesibilitas menuju lokasi stasiun kereta api merupakan salah satu indikator kenyamanan atau kemudahan. Aksesibilitas sangat penting untuk diketahui agar dapat merencanakan fasilitas pelayanan apa saja yang perlu disediakan dengan baik. Berdasarkan kondisi tersebut, perlu adanya penelitian mengenai aksesibilitas penumpang ke stasiun dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan stasiun berdasarkan penumpang. Hasil yang diperoleh berupa arahan peningkatan aksesibilitas dan pelayanan penumpang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan Stasiun Bekasi Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan Positivisme dan jenis penelitiannya menggunakan analisis kualitatif berupa deskriptif yang dikaji dengan jawaban tertulis atau langsung dari masyarakat yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengisian kuesioner. Arah perbaikan yang dijadikan prioritas utama adalah ketepatan kedatangan kereta api karena nilai tingkat kepuasannya rendah dengan skor rata-rata 3,03, tetapi nilai kepentingannya tinggi dengan skor rata-rata 4,03 sehingga memiliki arahan bahwa perlu adanya sinergi untuk meningkatkan ketepatan waktu dalam sistem perencanaan yang baik, menetapkan standar operasional yang tinggi, meningkatkan frekuensi perjalanan kereta api yang disesuaikan dengan kapasitas jalur dan meningkatkan kecepatan rata-rata sesuai dengan kemampuan teknis infrastruktur.

Kata kunci : Stasiun Bekasi Timur, pelayanan, arahan peningkatan dan aksesibilitas.