

Kualitas pelayanan Stasiun Sudirman sebagai stasiun terpadu antarmoda transportasi = Service quality Sudirman Station as an integrated intermodal transportation station

Melvia Erfaryndra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522721&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengembangan Stasiun Terpadu adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta untuk menghubungkan seluruh jaringan transportasi publik dalam satu area. Stasiun Sudirman merupakan salah satu dari empat stasiun di DKI Jakarta yang telah dikembangkan menjadi stasiun terpadu. Lebih lanjut, stasiun sebagai pusat pertemuan masyarakat dikhawatirkan mampu meningkatkan risiko penularan COVID-19 yang hingga kini masih menjadi ancaman. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan Stasiun Terpadu Sudirman pada masa pandemi COVID-19 berdasarkan perspektif masyarakat. Teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan perkeretaapian di masa pandemi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif. Pengambilan data pada penelitian ini yaitu melalui teknik kuantitatif dengan menyebarkan survei kepada 100 penumpang kereta di Stasiun Sudirman dan teknik kualitatif dengan wawancara, observasi, dan studi kepustakaan untuk triangulasi hasil survei. Wawancara dilakukan dengan delapan Informan 11hli dan empat orang masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 92% responden menilai kualitas Stasiun Sudirman sebagai Stasiun Antramoda berkualitas baik dari dimensi tangibles, responsiveness, assurance, empathy, reliability, comfort, information, dan pandemic. Meskipun demikian, terdapat satu indikator di comfort yang dinilai berkualitas buruk yaitu terkait ketersediaan lift. Hasil ini menunjukkan bahwa secara kuantitatif pelayanan Stasiun Sudirman sebagai stasiun terpadu antar moda transportasi telah berkualitas.

.....The development of the Integrated Station is an effort made by the DKI Jakarta provincial government to connect all public transportation networks in one area. Sudirman Station is one of four stations in DKI Jakarta, which has been developed into an integrated station. Furthermore, the station as a community meeting center is feared to be able to increase the risk of COVID-19 transmission, which is still a threat. This study analyzes the service quality of Sudirman Integrated Station during the COVID-19 pandemic based on the community's perspective. The theory used is the theory of the quality of railway services during a pandemic. The research approach used is quantitative. This research used quantitative with quantitative and qualitative data collection techniques. Data collection in this study was through quantitative techniques by distributing surveys to 100 passengers at Sudirman Station and qualitative techniques using interviews, observations, and literature studies to triangulate survey results. Interviews were conducted with eight expert informants and four community members. The results of this study indicate that 92% of respondents assess the quality of Sudirman Station as an Antramodal Station of good quality from the dimensions of tangible, responsiveness, assurance, empathy, reliability, comfort, information, and pandemic. However, the result found poor category in an indicator of comfort, namely the availability of lifts. These results indicate that the service of Sudirman Station as an integrated station between modes of transportation is of high quality.