BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan beberapa kajian teoretis dari literatur yang terkait dengan studi ini yaitu moda transportasi perkotaan, pangsa pasar angkutan penumpang, defenisi penglaju dan bangkitan pergerakan, faktor yang mempengaruhi bangkitan perjalanan serta perilaku pergerakan dalam menentukan suatu pilihan.

2.1 Moda Transportasi Darat di Perkotaan

Moda transportasi darat seringkali dianggap hanya moda transportasi di jalan raya saja. Padahal moda transportasi darat secara geografi dan fisik terdiri dari moda transportasi jalan rel (kereta api), moda transportasi perairan darat (melalui sungai, danau dan selat), moda transportasi pipa, moda transportasi jalan raya. Menurut Miro 1997, ditinjau dari segi kapasitas angkutnya, moda angkutan kotadapat di bedakan atas :

1. Moda angkutan kota yang memiliki kapasitas angkut rendah (para transit), misalnya taksi, mini bus dan van;
2. Moda angkutan kota yang berkapasitas angkut sedang (*street transit*), misalnya bus;
3. Moda angkutan kota yang berdaya tamping tinggi (*high performance – semi rapid transit and rapid transit*), misalnya kereta api.

Vuchic, 1981 (dalam komariah, 2006) menyatakan bahwa moda angkutan perkotaan dibagi atas tiga kategori, yaitu :

1. Angkutan pribadi

   Mobil dan sepeda motor merupakan angkutan pribadi yang paling popular digunakan di perkotaan. Pada beberapa daerah sepeda masih banyak digunakan;
2. Angkutan charteran atau sewaan

   Angkutan charteran atau sewaan dikenal sebagai angkutan para transit. Kebanyakan moda angkutan ini memiliki jadwal atau trayek yang tidak tetap tergantung permintaan pengguna (demand responsive). Taksimeter taksi charter, vanpool dan jitney merupakan moda para transit yang popular di kota-kota besar.
3. Angkutan umum

   Angkutan umum dikenal dengan angkutan transit masal (mass transit) karena kemampuannya yang besar dalam mengangkut jumlah penumpang. Moda angkutan

ini umumnya beroperasi pada jadwal dan trayek tertentu dan boleh di tumpangi oleh siapapun yang bersedia membayar tarif yang telah di tetapkan. Bus kota, kereta api dan trem merupakan moda angkutan umum yang popular di perkotaan.

Terkait dengan jenis angkutan umum yaitu angkutan umum penumpang, tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman dari segi lalu lintas, keberadaan angkutan umum penumpang mengandung arti pengurangan volume lalu lintas kendaraan pribadi. Hal ini di mungkinkan karena angkutan umum penumpang bersifat angkutan missal sehingga biaya dapat di bebankan kepada lebih banyak orang atau penumpang (Warpani, 1990).

Pangsa pasar angkutan penumpang dapat dibedakan atas menjadi (David & Stewart, 1980 dalam warpani, 1990) :

a. Perjalanan ulang-alik

   Mereka menuntut pelayanan angkutan umum yang memenuhi syarat seperti rentang waktu yang pasti dalam hal perjalanan dari dan tempat bekerja, dan tiadanya hambatan sepanjang lintasan perjalanan. Tuntutan selanjutnya adalah pelayanan yang cepat dengan frekuensi yang cukup dan kenyamanan yang memadai.

b. Perjalanan kerja

   Untuk perjalanan jenis ini, pelayanan seperti ini hendaklah memenuhi sejumlah syarat, yaitu meminimumkan waktu, jadi pelayanan angkutan umum penumpang harus cepat dan tepat waktu.

c. Perjalanan santai

   Yang dapat digolongkan dalam perjalanan jenis ini adalah pergi arisan, makan di luar rumah, nonton, dan sebagainya. Perjalanan santai dan memuaskan tergantung pada tujuan perjalanan tersebut dan para pelakunya.

d. Perjalanan hiburan

   Liburan adalah saat yang baik untuk melakukan perjalanan, namun semuanya bergantung pada angkutan yang murah dan efisien.Apabila perjalanan terlalu mahal, atau terlalu memakan waktu, liburan mungkin tidak dapat dilakukan jauh ketempat lain, tujuan mungkin di ubah atau perjalanan tersebut bahkan dibatalkan.

e. Perjalanan wisata

Thomas Cook telah melihat potensi angkutan yang nyaman dan cepat sebagai cara menunjang kegiatan wisata. Termasuk dalam jenis perjalanan wisata adalah bepergian dengan tijuan tertentu seperti menionton pertandingan besar salah satu cabang olahraga yang amat digemari oleh masyarakat.

f. Perjalanan rombongan

Penumpang pada umumnya mengatur perjalanan dan memilih moda sendiri serta membayar sendiri-sendiri. Meskipun demikian, moda angkutan umum dirancang untuk mengangkut banyak penumpang. Mereka memborong sejumlah tempat duduk atau seluruh kapasitas yang tersedia.

Menurut Edward K. Morlok, 1995 transportasi manusiaatau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu, permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (derived demand) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lainnya.

Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada, apabila ada faktor-faktor yang mendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain. Permintaan akan jasa angkutan, baru akan timbul apabila ada hal-hal dibalik permintaan itu, misalnya keinginan untuk rekreasi, keinginan untuk ke sekolah atau untuk berbrlanja, keinginan untuk berbelanja, keinginan untuk menengok keluarga yang sakit, dan sebagainya, (M. Nur Nasution, 2004). Pada dasarnya permintaan angkutan diakibatkan oleh hal-hal berikut, (M. Nur Nasution, 2004) :

1. Kebutuhan manusia untuk bepergian dari ke lokasi lain dengan tujuan mengambil bagian didalam suatu kegiatan, misalnya bekerja, berbelanja, ke sekolah, dan lain-lain.
2. Kebutuhan angkutan barang untuk dapat digunakan atau dikonsumsi dilokasi lain. Permintaan dan pemilihan pemakai jasa angkutan (users) akan jenis transportasi sangat ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut :
   a. Sifat-sifat dari muatan (physical characteristics)

      Apabila sifat dari muatan itu baik, misalnya saja aman digunakan, maka akan semakin banyak orang yang menggunakannya.

   b. Biaya transportasi

Makin rendah biaya transportasi makin banyak permintaan akan jasa transportasi. Tingkat biaya transportasi merupakan faktor penentu dalam pemilihan jenis jasa transportasi.

c. Tarif transportasi

Tarif transportasi yang ditawarkan oleh pelbagai macam moda transportasi untuk tujuan yang sama akan mempengaruhi pemilihan moda transportasi.

d. Pendapatan pemakai jasa angkutan (users)

Apabila pendapatan penumpang naik, maka akan lebih banyak jasa transportasi yang akan dibeli oleh para penumpang.

e. Kecepatan angkutan

Pemilihan ini sangat tergantung pada faktor waktu yang dipunyai oleh penumpang.

f. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terdiri dari :

- Frekuensi

Makin tinggi frekuensi keberangkatan dan kedatangandari suatu moda transportasi, pemakai jasa angkutan mempunyai banyak pilihan.

- Pelayanan baku (standard of service)

Suatu moda transportasi yang dapat memberikan pelayanan yang baku dan dilaksanakan secara konsisten sangat disenangi olehpara pemakai jasa angkutan.

- Kenyamanan (comfortibility)

Pada umumnya penumpang selalu menghendaki kenyamanan dalam perjalanannya. Kenyamanan dapat pula dijadikan suatu segmen pasar tersendiri bagi suatu moda transportasi. Kepada mereka yang memberi nilai tinggi untuk kenyamanan, dapat dibebani biayatransportasi yang lebih tinggi daripada penumpang yang kurang memperhatikan kenyamanan.

- Ketepatan (reliability)

Kegagalan perusahaan angkutan untuk menepati waktu penyerahan atau pengambilan barang, berpengaruh besar terhadap pemilihan atas perusahaan tersebut.

- Keamanan dan keselamatan

  Faktor keamanan dan keselamatan selalu menjadi tumpuan bagi pemilihan suatu moda transportasi oleh penumpang.

2.2 Definisi Penglaju dan Bangkitan Pergerakan

Penglaju (berasal dari bahasa Inggris *Commuter*; dalam bahasa Indonesia juga disebut penglaju) adalah seseorang yang bepergian ke suatu kota untuk bekerja dan kembali ke kota tempat tinggalnya setiap hari, biasanya dari tempat tinggal yang cukup jauh dari tempat bekerjanya. Bangkitan pergerakan (*trip generation*) adalah tahapan pemodelan transportasi yang memperkirakan jumlah pergerakan yang berasal dari suatu zona atau tata guna lahan dan jumlah pergerakan yang tertarik ke suatu zona atau tataguna lahan. Model bangkitan pergerakan mencakup:

- Jumlah lalulintas yang meninggalkan suatu lokasi (*trip production*)
- Jumlah lalulintas yang menuju atau tiba pada suatu lokasi (*trip attraction*)

Menurut Suwardjoko (1990:112), ada beberapa faktor yang mempengaruhi bangkitan perjalanan, antara lain:

1. Tingkat Pendapatan

   Tingkat pendapatan keluarga merupakan cirri khas yang berkaitan dengan perjalanan seeorang dimana faktor ini merupakan peubah kontinu walaupun terdapat beberapa golongan pendapatan, tingkat pendapatan keluarga berkaitan erat dengan jumlah kepemilikan kendaraan.
2. Pemilikan Kendaraan

   Ciri khas sosial lain ini merupakan peubah kontinu. Pemilikan kendaraan berkaitan erat dengan perjalanan perorangan (per unit rumah) dan juga dengan kepadatan penduduk, tingkat pendapatan keluarga, serta jarak perjalanan.
3. Struktur dan Ukuran Rumah

   Faktor yang satu ini merupakan faktor yang berkaitan dengan perilaku pergerakan individu di mana faktor ini berkaitan erat dengan faktor tingkat pendapatan keluarga, tipe perumahan/rumah, kepadatan penduduk, kepemilikan kendaraan, tujuan dan maksud perjalanan.

4. Nilai Lahan dan Kepadatan Daerah Permukiman

   Nilai lahan dan kepadatan daerah permukiman hanya sering dipakai untuk tujuan kajian mengenai zona.

5. Maksud Perjalanan

   Maksud perjalanan merupakan ciri khas sosial suatu perjalanan sekelompok orang yang melakukan perjalanan bersama sama bisa jadi mempunyai tujuan yang sama, tetapi maksud mereka mungkin berbeda, misalnya yang hendak bekerja, berbelanja, dan berwisata. Jadi maksud perjalanan merupakan faktor yang tidak sama rata dalam sau kelompok perjalanan.

6. Waktu Perjalanan

   Faktor ini merupakan peubah kontinu dimana faktor ini memegang peranan penting dalam menentukan volume lalu lintas selama 24 jamselama hari kerja dan menentukan presentasi volume lalu lintas tertentu pada jam padat.

7. Moda Perjalanan

   Moda perjalanan dapat dikatakan sebagai sisi lain dari maksud perjalananyang sering digunakan untuk mengelompokan macam perjalanan. Peubahini merupakan faktor fisik dan tidak kontinu, serta menggunakan fungsi dari peubah lain.

8. Jarak Perjalanan

   Faktor jarak ini merupakan peubah kontinu yang berlaku bagi lalu lintas orang maupun kendaraan. Faktor ini berkaitan erat dengan kepadatan penduduk dan kepemilikan kendaraan

9. Luas Lahan

   Faktor luas lahan berkaitan erat dengan kepadatan penduduk dari suatu daerah tertentu, pada akhirnya menunjukan pada banyaknya lalu lintas orang maupun barang.

Selanjutnya menurut Suwardjoko, dikatakan bahwa faktor faktor utama yang mempengaruhi produksi perjalanan dan bangkitan pergerakan:

1. Kepemilikan kendaraan
2. Tingkat pendapatan penduduk / keluarga
3. Struktur ukuran keluarga

Tujuan orang melakukan pergerakan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- Berdasarkan tujuan pergerakan, untuk pergerakan berbasis rumah tangga terdapat lima kategori yang sering dilakukan, yaitu pergerakan ke tempat kerja, ke sekolah atau universitas (pendidikan), ke tempat belanja, untuk kepentingan sosial dan rekreasi, untuk keperluan lain-lain. Dua tujuan pergerakan pertama (bekerja dan pendidikan) merupakan tujuan pergerakan utama yang menjadi keharusan untuk dilakukan sehari-hari,
- Sedangkan untuk tujuan lainnya bersifat pilihan dan tidak rutin dilakukan. Berdasarkan waktu, dibedakan menjadi dua, yaitu pergerakan pada jam sibuk (pagi dan sore) dan pergerakan pada jam tidak sibuk.
- Berdasarkan jenis orang, biasanya dibedakan berdasarkan tingkat pendapatan, kepemilikan kendaraan, ukuran dan struktur rumah tangga.

2.3 Perilaku Pergerakan dalam Menetapkan Suatu Pilihan

Pelaku pergerakan atau perjalanan selalu dihadapkan pada suatu keadaan untuk menentukan pilihan dari beberapa alternatif pilihan. Setiap keputusan yang di ambil oleh setiap perilaku perjalanan merupakan suatu proses berpikir yang melibatkan kegiatan penyusunan persepsi, pembentukan kesan dan prasaan, penetapan urutan kepentingan, dan penentuanpilihan (*Kopplemen and Pas*, 1080 dalam komariah, 2006). Penyusunan persepsi merupakan proses penilaian terhadap setiap karakteristik yang dimiliki oleh situasi dan kondisi yang berpengarh terhadap kegiatan yang akan dilakukan.

Pergerakan seseorang untuk melakukan kegiatan guna memenuhi kebutuhannya dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu bergerak dengan menggunakan moda transportasi atau tanpa moda transportasi (berjalan kaki). Pergerakan tanpa menggunakan moda transportasi (berjalan kaki) biasanya dilakukan dengan menempuh jarak yang pendek (1-2 km), sedangkan perjalanan menggunakan moda transportasi berjarak sedang atau jauh. Jenis moda transportasi ini sangat beragam, antara lain mobil pribadi, taksi, bus, kereta api, sepeda motor, pesawat terbang dan kapal laut.

Pemilihan moda transportasi juga mempertimbangkan pergerakan yang menggunakan pergerakan yang menggunakan lebih dari satu moda dalam perjalanan (multimoda). Geografi Indonesia yang terdiri dari banyak pulau menyebabkan jenis

pergerakan ini sangat umum di jumpai dengan presentasi yang cukup tinggi. Faktor yang dapat mempengaruhi dalam pemilihan moda ini dapat dibagi atas empat, yaitu :

1. Ciri Pengguna Jalan
   - Ketersediaan atau kepemilikan kendaraan pribadi; semakin tinggi kepemilikan kendaraan pribadi akan semakin kecil ketergantungan pada angkutan umum;
   - Pemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM);
   - Struktur rumah tangga (pasangan muda, keluarga dengan anak, pensiunan, bujangan, dan lain-lain);
   - Pendapatan; semakin tinggi pendapatan akan semakin tinggi peluang dalam menggunakan kendaraan pribadi;
   - Faktor lain misalnya keharusan menggunakan mobil ketempat bekerja dan keperluan mengantar anak ke sekolah.
2. Ciri Pergerakan
   - Tujuan pergerakan

     Contoh : pergerakan ke tempat bekerja di Negara maju biasanya lebih mudah menggunakan kendaraan umum karena ketepatan waktu, tingkat pelayanan sangat baik, ongkos lebih murah dibandingkan dengan kendaraan pribadi, kejadian sebaliknya dengan Negara berkembang.
   - Waktu terjadi pergerakan

     Perjalanan tengah malam akan membutuhkan kendaraan pribadi karena angkutan umum pada saat itu tidak atau jarang beroperasi.
3. Ciri fasilitas moda transportasi

   Dapat dikelompokkan menjadi dua kategori. Pertama, faktor kuantitatif :
   - Waktu perjalanan, waktu menunggu ditempat pemberhentian bus, waktu berjalan kaki menuju tempat pemberhentian bus, waktu selama bergerak dan lain-lain;
   - Biaya transportasi (tariff, bahan bakar dan lain-lain);
   - Ketersedian ruang dan tarif parker.

   Faktor kedua bersifat kualitatif yang bersifat kenyamanan dan keamanan, keandalan dan keteraturan, dan lain-lain.
4. Ciri kota atau zona

   Beberapa cirri dapat mempengaruhi pemilihan moda dan jarak dari pusat kota dan kepadatan penduduk.

2.4 Standar Pelayanan Minimal Kereta Api

Peraturan menteri perhubungan nomor : pm 9 tahun 2011 mengenai standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api. Standar pelayanan minimal di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a paling sedikit terdapat :

a. Informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:
    1. Nama dan nomor kereta api;
    2. Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api;
    3. Tarif kereta api;
    4. Stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan;
    5. Kelas pelayanan; dan
    6. Peta jaringan jalur kereta api;
b. Loket;
c. Ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir;
d. Kemudahan naiklturun penumpang;
e. Fasilitas penyandang cacat dan kesehatan; dan
f. Fasilitas keselamatan dan keamanan.

Standar pelayanan minimal dalam perjalanan pada kereta api perkotaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit meliputi :

a. Pintu dan jendela;
b. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran;
c. Lampu penerangan;
d. Penyejuk udara;
e. Rak bagasi;
f. Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah 5 (lima) tahun, orang sakit; dan orang lanjut usia;
g. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri;
h. Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan;
i. Informasi gangguan perjalanan kereta api; dan
j. Ketepatan jadwal perjalanan kereta api.

Tabel II.1
Standar Pelayanan Minimal Stasiun

NO	JENIS LAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	NILAI/UKURAN/ JUMLAH			KETERANGAN
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
1.	Informasi yang jelas dan mudah dibaca.	a. visual : 1. Tulisan; 2. Gambar; 3. peta/denah.	a. Tempat. b. Jumlah.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	a. Diletakkan di tempat yang strategis. b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa. c. Diletakkan di tempat-tempat yang dimaksud. d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan atau areal loket penjualan tiket.	Informasi tentang : 1. Nama dan nomor KA 2. Jadwal Keberangkatan dan kedatangan KA 3. Tarif KA 4. Stasiun keberangkatan, Stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan 5. Kelas Pelayanan dan Peta Jaringan jalur KA
		b. audio	a. Tempat. b. Jumlah.	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	a. Di tempat yang strategis agar mudah didengar oleh calon penumpang b. Berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu	
2.	Loket	Tempat penjualan karcis untuk memudahkan calon penumpang membeli karcis (operasional loket disesuaikan dengan jumlah calon penumpang dan waktu pelayanan rata-rata per orang).	a. Waktu pelayanan b. Informasi	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	a. Maksimum 30 detik per penumpang b. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis	1 (satu) orang antrian maksimum dapat membeli untuk 4 orang calon penumpang
3.	Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk menunggu kedatangan KA (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka /peron)	Luas	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m^2	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m^2	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m^2	Tempat duduk juga dapat di tempatkan di peron stasiun sebagai ruang tunggu.

Bersambung...

Lanjutan...

4.	Tempat ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Luas	minimum 4 (empat) orang laki-laki dan 4 orang perempuan	minimum 4 orang (laki-laki dan Perempuan)	minimum 4 orang (laki-laki dan Perempuan)	
5.	Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah	• Pria (6 Normal dan 2 penyandang cacat) • Wanita (6 Normal dan 2 penyandang cacat)	• Pria (4 Normal dan 1 penyandang cacat) • Wanita (4 Normal dan 1 penyandang cacat)	• Pria (2 Normal dan 1 penyandang cacat) • Wanita (2 Normal dan 1 penyandang cacat)	
6.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).	Luas dan Sirkulasi	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar	
7.	Fasilitas Kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta.	Untuk stasiun yang tidak dilengkapi dengan lantai peron atau tinggi peron lebih rendah dari lantai kereta harus disediakan bancik
8.	Fasilitas penyandang cacat	Fasilitas yang disediakan untuk penyandang cacat	Aksesibilitas	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20%	Lift dan eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai.
9.	Fasilitas kesehatan	Fasilitas yang disediakan untuk penanganan darurat	Ketersedia fasilitas dan peralatan	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang	
10.	Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	Peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam, dan kecelakaan) dan pencegahan tidak kriminal .	Standar Teknis Stasiun	Standar Operasi Stasiun	Standar Operasi Stasiun	Standar Operasi Stasiun	

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : Pm 9 Tahun 2011 Mengenai Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Standar Operasional Pelayanan PT. Kereta Api Indoinesia (Persero) Daerah Operasi II, Bandung.

Adapun standar operasional pelayanan PT. KeretaApi Indonesia (Persero) Daerah Operasi II, Bandung sebagai berikut:

A. Standar Operasional Palayanan Petugas Stasiun.

1. Kelengkapan Petugas
   a. Menggunakan baju seragam dari CV/PT yang bersangkutan.
   b. Membawa surat tugas dari CV/PT yang bersangkutan.
   c. Membawa kartu anggota (btk. 304) dari PT. Kereta Api Persero.
2. Tanggung Jawab

   Satu orang petugas bertanggung jawab kebersihan untuk 2 (dua) kereta kecuali untuk KA Argo Dege, satu orang petugas bertanggung jawab 1 kereta.
3. Di Stasiun Awal Keberangkatan
   a. Petugas datang 2 (dua) jam sebelum KA berangkat untuk cek ulang dan penyelesaian kebersihan :
      - Cek ruang penumpang dan bordes.

        Bila masih ada kotoran, noda atau basah, segera bersihkan dan keringkan.
      - Cek kelengkapan fasilitas penumpang.

        Coverseat yang kedudukannya tidak/kurang betul, segera dibetulkan.
      - Cek toilet.

        Handsoap, tissu roll, kamper, tempat sampah bila tidak ada atau kurang maka segera di lengkapi dan persediaan air bila kurang maka segera laporkan ke Ks/Ppka untuk segera diisi penuh.
      - Cek alat pengharum.

        Alat pengharum di ruang penumpang dan toilet, bekerja dengan baik atau tidak, bila tidak bekerja dengan baik maka harus segera di perbaiki atau di ganti.
   b. Selesai pengecekan maka petugas menempatkan diri di kereta yang menjadi tanggung jawab masing-masing.
4. Dalam Perjalanan.

a. Setiap 30 menit memeriksa kebersihan :
   - Ruang penumpang, bila kedapatan kotor, banyak sampah maka harus segera di bersihkan dan bila ada tumpahan air maka harus segera dipel dan dikeringkan.
   - Ruang toilet, bila kedapatan kotor, basah dan bau maka harus segera di bersihkan, dikeringkan dan di semprot dengan kreolin.

b. Setiap kali melihat toilet baru dipakai maka tentu dengan segera dibersihkan dan dikeringkan kembali dengan kreolin.

c. Petugas tidak diperbolehkan mengerjakan pekerjaan yang berhubungan dengan restorasi, mengambil piring/gelas, mengantar makanan/minuman dll.

5. Di stasiun tujuan.
   a. Membersihkan ruang penumpang dari sampah dan kotoran.
   b. Membersihkan toilet sampai kering dan tidak bau.
   c. Membuang sampah pada tempat yang telah di tentuka.
6. Setelah pekerjaan pada butir 5 di atas selesai, petugas baru bisa meninggalkan kereta untuk istirahat.
7. Kereta bersih.
   a. Interior :

   Lantai, bebas dari sampah, kotoran dan kering.

   Dinding, jendela kaca, list kaca, bebas dari kotoran, noda/bercak-bercak dan kering.

   Meja-kursi harus bebas harus bebas dari sampah/kotoran/debu.

   Atap/langit-langit, bebas dari kotoran, sarang laba-laba dan debu.

   b. Eksterior :

   Dinding, jendela kaca, list kaca dan atap harus bersih dan bebas dari noda/bercak-bercak kotoran.

   c. Toilet.

   Closet, bersih, kering dan tidak bau.

   Wastafel, bersih dan kering.

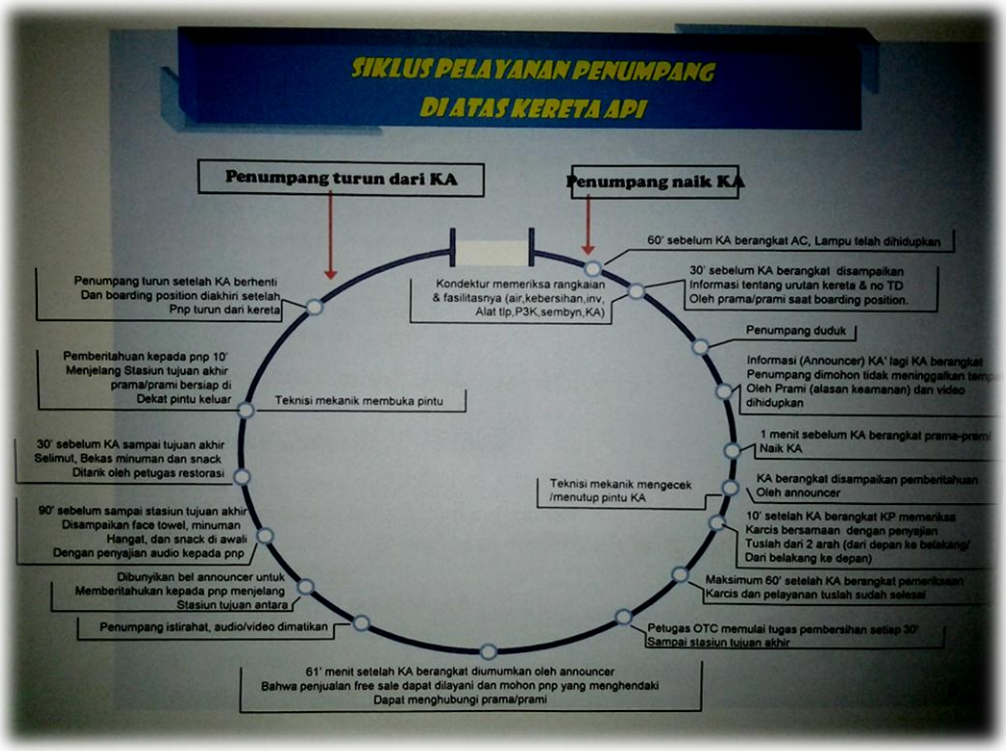
   Dinding, jendela kaca, bebas dari noda/bercak-bercak dan kering.

   Kaca hias, bebas dari kotoran, noda/bercak-bercak dan kering.

Serta ketersediaan air yang cukup dari stasiun awal pemberangkatan.

B. Sistem Operasional Pelayanan di atas Kereta Api

1. Ac, dan lampu dihidupkan sebelum KA diberangkatkan
2. Kondektur, memeriksa rangkaian dan fasilitasnya.
3. Informasi tentang keberangkatan kereta api.
4. Informasi tujuan kereta kestasiun pemeberhentian.
5. Kondektur pemimpin mulai memeriksa karcis.
6. Sebelum KA sampai tujuan akhir dilakukan clear up.
7. Informasi bahwa kereta api akan masuk ke stasiun tujuan akhir, pintu keluar mulai di buka.



Gambar 2.1
Sirkulasi Pelayanan Penumpang Di Atas Kereta