

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KRL
TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN
JATINEGARA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

KERTAS KERJA WAJIB



DIAJUKAN OLEH :

AQILAH ZAHRA KHAIRUN NISA

19.03.010

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KRL
TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN
JATINEGARA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

KERTAS KERJA WAJIB

**Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III
Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya**



DIAJUKAN OLEH :

AQILAH ZAHRA KHAIRUN NISA

19.03.010

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Aqilah Zahra Khairun Nisa

Notar : 19.03.010

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
KRL TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI
STASIUN JATINEGARA DENGAN METODE
*SERVICE QUALITY***

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh:

AQILAH ZAHRA KHAIRUNNISA

NOTAR : 19.03.010

Telah disetujui oleh:

PEMBIMBING



MASRONO YUGIHARTIMAN, A.TD. M.Sc. (Eng)

Tanggal : 27 Juli 2022

PEMBIMBING



KHUSNUL KHOTIMAH, S.ST. MT

Tanggal : 27 Juli 2022

KERTAS KERJA WAJIB
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KRL TERHADAP
FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN JATINEGARA DENGAN METODE
SERVICE QUALITY

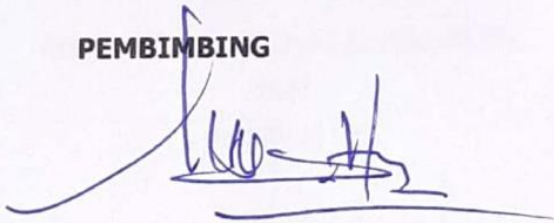
Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Oleh :

AQILAH ZAHRA KHAIRUNNISA

NOTAR: 19.03.010

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 2 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

PEMBIMBING



MASRONO YUGIHARTIMAN, A.TD. M.Sc. (Eng)

NIP. 196108081987031002

PEMBIMBING



KHUSNUL KHOTIMAH, S.ST. MT

NIP. 198712312009122002

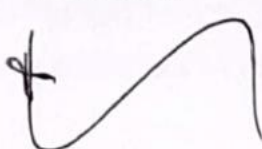
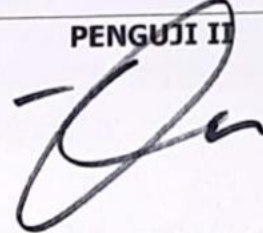
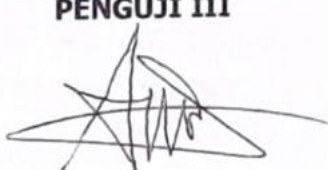
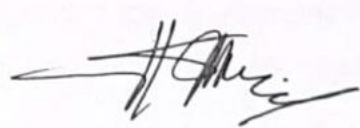
KERTAS KERJA WAJIB
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KRL
TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN
JATINEGARA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

AQILAH ZAHRA KHAIRUNNISA

NOTAR : 19.03.010

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 2 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

PENGUJI I  <u>Drs. Mochamad Trijono Satrijo, M.STr,</u> <u>M.M</u>	PENGUJI II  <u>Ika Setyorini Pradjojowaty S.Psi,M.M</u> NIP. 19721119 199803 2 001
PENGUJI III  <u>Sudirman Anggada, S.ST., MT.</u> NIP. 19881005 201012 1 003	PENGUJI IV  <u>Khusnul Khotimah, MT</u> NIP. 19871231 200912 2 002

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN



Ir. BAMBANG DRAJAT, MM
NIP.19581228 198903 1 00

ABSTRACT

The demand for transportation services will continue to grow along with the higher level of community mobilization and activities that require activities to move from one place to another. People now tend to choose the type of transportation that is safe, comfortable, cheap, and on time.

Over time, the number of passengers at Jatinegara Station will continue to increase coupled with the construction of the Double-Double Track (DDT) project involving Jatinegara Station, so it is necessary to analyze the level of passenger satisfaction with service facilities at the station itself in order to find out how satisfied passengers are at Jatinegara Station of the service facilities provided. This is also supported by a review of the existing condition of passenger service facilities at Jatinegara Station. It was found that there are still some attributes that are not in accordance with PM No. 63 of 2019 such as the lack of health support facilities, security support facilities, and other passenger service support facilities.

The method used to measure the level of satisfaction of KRL passenger services at Jatinegara Station uses the Service Quality method which is a method used to measure service satisfaction so that the gap value will be obtained which is the difference between the perceptions of service users on the services provided by the provider. service with the expectations of service users on the service facilities provided.

Keywords : Station, Satisfaction, Gap, Passenger Service Facilities, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya karena saya dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tepat pada waktunya. Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, saya mengangkat judul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KRL TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN JATINEGARA DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*" Penulisan Kertas Kerja Wajib ini merupakan salah satu tugas akhir dari Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia Angkatan XLI tahun 2021/2022 guna memperoleh gelar Ahli Madya Transportasi (A.Md. Tra) dan juga realisasi dari Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jakarta – Banten pada Satuan Kerja Proyek DDT Manggarai – Jatinegara. Adapun dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini, saya mendapat banyak bantuan dari pihak lain, untuk itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Mama saya Handayani, Ayah saya Wiwik Suprpto, adik saya Jasmine Kamilatun Nuha yang selalu yakin pada diri saya, mendukung setiap langkah yang saya tempuh serta lantunan doa yang tak pernah putus
2. Bapak Hindro Surahmat, ATD. M.Si selaku Direktur Politeknik Tinggi Transportasi Darat Indonesia – STTD dan jajarannya;
3. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
4. Bapak Masrono Yugihartiman, A.TD. M.Sc. (Eng) selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini
5. Ibu Khusnul Khotimah, S.ST. MT selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini

6. Jajaran Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah 1 Jakarta – Banten yang telah membantu saya dalam pengumpulan data untuk keperluan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini
7. Segenap Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD
8. Rekan-rekan Tim PKL Satker DDT Manggarai – Jatinegara
9. Kakak saya, Alya Nur Alaika yang selalu menjadi sosok kakak dihidup saya serta menemani saya ketika berada di titik rendah
10. Sahabat saya, Luh Gede Prayascita Utami yang selalu mendukung dan menyemangati saya
11. Radya Rizky Ananda yang selalu menemani saya dan memastikan bahwa saya tidak lapar serta baik-baik saja
12. Semua Pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan sehingga tugas ini terselesaikan
13. *Last but not least, I wanna thank me for being believing myself, getting stronger day by day, fighting through the storm, facing the failure, and dealing with possibility. I have never thanked myself. Thank you, Aqilah. We made it.*

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini selanjutnya. Akhir kata, saya berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Bekasi, 28 Agustus 2022

Penulis

AQILAH ZAHRA KHAIRUN NISA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aqilah Zahra Khairun Nisa

Notar : 19.03.010

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya setuju untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non- exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KRL TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN JATINEGARA DENGAN METODE SERVICE QUALITY.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengali media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 28 Agustus 2022



(Aqilah Zahra Khairun Nisa)

DAFTAR ISI

ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Maksud Dan Tujuan	15
1.5 Batasan Masalah.....	15
1.6 Keaslian Penulisan	16
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II GAMBARAN UMUM.....	18
2.1 Kondisi Stasiun Jatinegara.....	18
2.2 Gambaran Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jakarta dan Banten 52	
BAB III KAJIAN PUSTAKA	54
3.1 Perkeretaapian	54
3.2 Stasiun	55

3.3	Kereta Rel Listrik (KRL)	55
3.4	Kepuasan Pelanggan.....	56
3.5	Pelayanan.....	57
3.6	Kuesioner	57
3.7	Service Quality	58
3.8	Gap Service Quality	60
3.9	Uji Validitas.....	61
3.10	Uji Reliabilitas	61
3.11	Diagram Kartesius	62
3.12	Costumers Satisfaction Index (CSI)	63
BAB IV METODELOGI PENELITIAN.....		66
4.1	Alur Pikir Penelitian.....	66
4.2	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	68
4.3	Bagan Alir Penelitian	69
4.4	Teknik Pengumpulan Data.....	69
4.5	Teknik Analisis Data.....	73
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH		76
5.1	Analisis Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019.....	76
5.2	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun	85
5.3	Pemecahan Masalah	105
BAB VI PENUTUP		123
6.1	KESIMPULAN.....	123
6.2	SARAN.....	124

DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Profil Stasiun Jatinegara	18
Tabel 2. 2 Jadwal KRL Menuju Hilir Sesudah SO 5.....	20
Tabel 2. 3 Jadwal KRL Menuju Hulu Sesudah SO 5.....	25
Tabel 2.4 Jumlah Penumpang 5 Tahun Terakhir di Stasiun Jatinegara.....	48
Tabel 3 1 Skala <i>Likert</i> Penilaian Penelitian.....	58
Tabel 4.1 Indikator Pelayanan untuk Survei	72
Tabel 5.1 Hasil Survei Inventarisasi Fasilitas SPM.....	77
Tabel 5.2 Indikator Fasilitas Pelayanan	92
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	94
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	95
Tabel 5.5 Uji Reliabilitas Data Kepuasan	96
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Data Kepentingan	96
Tabel 5.7 Hasil Perhitungan <i>Service Quality</i>	97
Tabel 5.8 Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap Service Quality</i>	99
Tabel 5.9 Perhitungan CSI.....	103
Tabel 5.10 Kategori Kepuasan CSI	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rute KRL sebelum SO 5	19
Gambar 2.2 Rute KRL sesudah SO 5.....	19
Gambar 2.3 APAR.....	30
Gambar 2.4 Petunjuk Jalur Evakuasi.....	30
Gambar 2.5 Pos Kesehatan.....	31
Gambar 2.6 Kondisi Ruangan Pos Kesehatan	31
Gambar 2.7 Tabung Oksigen	32
Gambar 2.8 Kursi Roda	32
Gambar 2.9 Tandu	32
Gambar 2.10 Lampu Penerangan	33
Gambar 2.11 Celah Peron dengan Pintu Kereta	33
Gambar 2.12 <i>Safety Line</i> di Tepi Peron	34
Gambar 2.13 Kanopi Peron.....	34
Gambar 2. 14T Titik Kumpul/ <i>Assembly Point</i>	35
Gambar 2.15 CCTV	35
Gambar 2.16 Petugas Keamanan	36
Gambar 2.17 Papan Nomor Telepon Darurat	36
Gambar 2.18 Loker Tiket.....	37
Gambar 2.19 <i>Vending Machine</i>	37
Gambar 2.20 <i>Display Running Text</i>	38
Gambar 2.21 Toilet Pria	39
Gambar 2.22 Toilet Wanita.....	39
Gambar 2.23 Toilet Difabel.....	39
Gambar 2.24 Musholla	40
Gambar 2.25 Lampu Penerangan	40

Gambar 2.26 Kipas Angin	41
Gambar 2.27 Tempat Sampah	42
Gambar 2.28 Stiker Himbauan Dilarang Merokok	42
Gambar 2.29 Papan Denah Stasiun dan Informasi Antarmoda.....	43
Gambar 2.30 Papan Tarif layanan KRL.....	43
Gambar 2.31 Denah Jalur Evakuasi	44
Gambar 2.32 <i>Speaker</i> untuk Pemberitahuan Layanan Melalui Audio.....	44
Gambar 2.33 Penunjuk Arah.....	45
Gambar 2.34 ATM <i>Center</i>	45
Gambar 2. 35 <i>Guiding Block</i>	46
Gambar 2.36 Loker Disabilitas di Stasiun Jatinegara	46
Gambar 2.37 Lift	47
Gambar 2.38 Eskalator.....	47
Gambar 2.39 Ruang Ibu dan Bayi Menyusui	48
Gambar 2.40 <i>Layout ground floor</i> /lantai dasar Stasiun Jatinegara.....	50
Gambar 2.41 <i>Layout</i> Lantai 1 Stasiun Jatinegara.....	51
Gambar 2.42 Peta Jaringan Jalur Kereta Api Wilayah Jakarta – Banten.....	52
Gambar 3.1 Diagram Kartesius Skor Kenyataan dan Harapan.....	63
Gambar 4.1 Alur Pikir Penelitian	67
Gambar 4.2 Bagan Alir Penelitian	69
Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin	86
Gambar 5.2 Diagram Usia	86
Gambar 5.3 Diagram Jenis Pekerjaan	87
Gambar 5. 4 Diagram Stasiun Keberangkatan.....	88
Gambar 5.5 Diagram Moda Transportasi ke Stasiun Keberangkatan.....	89
Gambar 5.6 Diagram Stasiun Tujuan	90
Gambar 5.7 Diagram Transportasi dari Stasiun ke Tempat Tujuan.....	91
Gambar 5.8 Diagram Tujuan Perjalanan	91
Gambar 5.9 Diagram Alasan Menggunakan Kereta.....	92
Gambar 5.10 Diagram Kartesius Kepuasan dan Kepentingan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan	101

Gambar 5.11 Lahan Kosong Tampak Depan	106
Gambar 5.12 Lahan Kosong Tampak Atas	107
Gambar 5.13 Rencana Pembangunan Lahan Parkir Roda Empat.....	108
Gambar 5.14 Gedung Mall KAPM.....	109
Gambar 5.15 Rencana Penataan Lahan Parkir Roda Dua	110
Gambar 5. 16 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Tampak Depan	111
Gambar 5.17 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Tampak Samping	112
Gambar 5. 18 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Otomatis Tampak Atas	112
Gambar 5.19 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Otomatis Tampak Perspektif. 113	
Gambar 5.20 Rencana Desain <i>Drop Point</i> Tampak Atas	114
Gambar 5.21 Rencana Desain <i>Drop Point</i> Tampak Perspektif	115
Gambar 5.22 Tempat Parkir Kendaraan Eksisting di Pasr Raya Jatinegara	116
Gambar 5. 23 Desain Kondisi Area Eksisting	117
Gambar 5.24 Desain Rencana Pembangunan Lahan Parkir Roda Empat, Peletakkan Palang Pintu Otomatis, dan <i>Drop Point/Zone</i>	118
Gambar 5. 25 Kondisi Eskalator yang Rusak	119
Gambar 5. 26 Kondisi Eskalator yang Rusak.....	120
Gambar 5.27 Rencana Pemasangan <i>Sprinkler</i>	121
Gambar 5.28 Ketersediaan Tabung Oksigen	122
Gambar 5. 29 Kondisi Lantai di Peron yang Licin.....	122

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.1 INVENTARISASI FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN JATINEGARA SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

LAMPIRAN 2.1 ISI KUESIONER SURVEI DI STASIUN JATINEGARA

LAMPIRAN 3.1 HASIL SURVEI KEPUASAN DI STASIUN JATINEGARA

LAMPIRAN 4.1 INPUT HASIL KEPUASAN DI STASIUN JATINEGARA

LAMPIRAN 4.2 INPUT HASIL KEPENTINGAN DI STASIUN JATINEGARA

LAMPIRAN 5.1 DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI DI STASIUN JATINEGARA

LAMPIRAN 6.1 ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permintaan (*demand*) pada jasa transportasi akan terus bertambah seiring dengan semakin tinggi tingkat mobilisasi dan aktivitas masyarakat yang memerlukan kegiatan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Masyarakat kini cenderung untuk memilih jenis transportasi yang aman, nyaman, murah, dan tepat waktu. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu mengatasi berbagai jenis permasalahan yang kebutuhan transportasi masyarakat di atas adalah kereta api. Untuk memenuhi permintaan tersebut, maka diperlukan adanya penyediaan penyelenggara transportasi yang baik.

Perkeretaapian adalah salah satu jasa transportasi yang menyediakan jasa perpindahan manusia atau barang secara masal yang menjanjikan berbagai macam keuntungan seperti akses nyaman, cepat, tepat waktu, bebas dari macet, dan efisien dengan menggunakan transportasi kereta api. Untuk merealisasikan keunggulan moda transportasi kereta api, diperlukan adanya aspek-aspek yang mendukung agar keunggulan-keunggulan tersebut dapat tercapai sesuai tujuan, salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas pelayanan penumpang yang disediakan oleh pihak perkeretaapian di stasiun.

Kepuasan penumpang adalah suatu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang telah meraih atau mendapat sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkannya. Kepuasan dalam penyediaan layanan fasilitas penumpang adalah hal krusial yang harus diperhatikan oleh pihak penyelenggara perkeretaapian. Standar pelayanan minimum adalah acuan dasar bagi pihak penyelenggara perkeretaapian dalam melayani penumpang dalam setiap pengoperasiannya.

Perraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api merupakan ukuran atau batasan minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh Kereta Rel Listrik (KRL) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. SPM di stasiun kereta api mencakup beberapa dimensi :

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Keandalan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan
6. Kesenjajaran

Stasiun merupakan bagian penting di dunia perkeretaapian. Stasiun berfungsi sebagai tempat berkumpulnya para pengguna jasa kereta api yang hendak berpindah dari stasiun satu ke stasiun lainnya. Stasiun Jatinegara merupakan salah satu stasiun kereta api yang melayani perjalanan kereta api listrik (KRL). Stasiun ini berlokasi di Kecamatan Matraman, Kota Jakarta Timur. Pada tanggal 15 Oktober 1909 bangunan eksisting Jatinegara kembali dioperasikan bersama arsitek Ir. S. Snuyf. Stasiun Jatinegara mengalami beberapa kali perubahan pada pembangunan stasiunnya. Hingga pada zaman ini sehubungan dengan pembangunan jalur dwiganda Manggarai-Cikarang, stasiun Jatinegara melakukan renovasi besar. Sekarang, bangunan baru stasiun ini menggunakan gaya arsitektur futuristik modern minimalis. Bangunan *heritage* karya Ir. S. Snuyf tetap dipertahankan karena telah ditetapkan sebagai cagar budaya oleh Pusat Pelestarian dan Desain Arsitektur. Penumpang Stasiun Jatinegara berjumlah 553.592 dari bulan Januari hingga April 2022. Dengan seiringnya waktu, jumlah penumpang di Stasiun Jatinegara akan terus meingkat ditambah dengan pembangunan proyek *Double-Double Track* (DDT) yang melibatkan Stasiun Jatinegara, sehingga diperlukan adanya analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di stasiun itu sendiri agar mengetahui seberapa puas penumpang di Stasiun Jatinegara terhadap faslitas pelayanan yang disediakan. Hal ini juga didukung dari tinjauan dari kondisi

eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara ditemukan masih ada beberapa atribut yang belum sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019 seperti kekurangan fasilitas penunjang kesehatan, fasilitas penunjang keamanan, dan fasilitas penunjang pelayanan penumpang lainnya.

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan penumpang KRL di Stasiun Jatinegara menggunakan metode *Service Quality* yang merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi para pengguna jasa terhadap layanan yang telah diberikan oleh pihak penyedia pelayanan dengan harapan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan yang disediakan.

Meninjau dari permasalahan tersebut, melalui penelitian ini akan dilakukan kajian terhadap Stasiun Jatinegara untuk mengetahui seberapa puas penumpang dengan layanan yang disediakan serta atribut pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan guna untuk memaksimalkan pelayanan di Stasiun Jatinegara. Berdasarkan permasalahan yang ada, penelitian ini berjudul **"Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL Terhadap Fasilitas Pelayanan di Stasiun Jatinegara dengan Metode *Service Quality*".**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang, didapat permasalahan yang ada pada Stasiun Jatinegara adalah sebagai berikut:

1. Stasiun Jatinegara merupakan stasiun tipe kelas besar dimana melayani ribuan penumpang yang naik, turun, atau transit. Akan tetapi masih ada beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dan Barang PM No. 63 Tahun 2019
2. Terdapat kesenjangan (*gap*) antara pelayanan pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan atau realita

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara?
2. Apakah terdapat *gap* (kesenjangan) antara kenyataan dan harapan terhadap fasilitas pelayanan penumpang?
3. Atribut apa saja yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara?

1.4 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melakukan kajian analisis tingkat kepuasan fasilitas pelayanan penumpang KRL yang ada di Stasiun Jatinegara menggunakan metode *Servqual*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara dibandingkan dengan PM No. 63 Tahun 2019
2. Menghitung seberapa besar kesenjangan yang terjadi antara kenyataan dan harapan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara
3. Menilai atribut yang perlu ditingkatkan untuk pengembangan Stasiun Jatinegara ke depannya

1.5 Batasan Masalah

1. Wilayah penelitian ini dibatasi di Stasiun Jatinegara
2. Penelitian ini hanya membahas tingkat kepuasan fasilitas pelayanan penumpang
3. Objek penelitian adalah penumpang KRL yang naik, turun, atau transit pada Stasiun Jatinegara
4. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada responden yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan berdasar kepada PM No. 63 Tahun 2019

1.6 Keaslian Penulisan

1. Andriani (2017) "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa di Stasiun Binjai (BIJ) Dengan Metode *Servqual*"
2. Arinda (2018) "Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun"
3. Intari, Kuncoro, & Mahendra (2020) "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak – Banten"
4. McAlexander, James H., Dennis O. Kaldenberg, and Harold F. Koenig (1994) "*Service Quality Measurement*" *Journal of health care marketing*

Pada penelitian sebelumnya terdapat beberapa kesamaan yaitu memberikan rekomendasi mengenai fasilitas dan jenis pelayanan jasa yang harus ditingkatkan di stasiun agar memenuhi standar pelayanan yang berlaku dalam penggunaan analisis yang digunakan. Sedangkan beberapa perbedaannya, yaitu :

1. Pedoman penelitian yang digunakan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api terfokus hanya pada bagian stasiun
2. Penelitian dilakukan pada salah satu stasiun KRL di Jakarta, yaitu Stasiun Jatinegara dan objeknya hanya penumpang KRL

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Kerta Kerja Wajib ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, maksud dan tujuan,

manfaat yang bisa diambil, batasan pengertian serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Berisi tentang kondisi fisik secara umum stasiun. Lalu penjelasan tentang komponen-komponen yang tertuang dalam PM Nomor 63 Tahun 2019 dan penjelasan tentang aspek-aspek yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III : KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang teori-teori yang dijadikan dasar atau acuan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib. Teori tersebut di dapat dari buku, literatur, Undang-undang, dan Peraturan Pemerintah yang berkaitan dengan Kertas Kerja Wajib ini.

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan berkaitan dengan metode-metode pengumpulan data, jalannya penelitian mulai dari desain penelitian, kajian pustaka, landasan teori yang digunakan dalam penelitian, pengolahan data dan rekomendasi yang diusulkan.

BAB V : ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Berisi proses pengolahan data sampai dengan pemecahan masalah dengan menggunakan metode pendekatan yang tercantum pada metode penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan dari permasalahan, hasil analisis dan pembahasan dengan lebih singkat serta saran yang diusulkan sehubungan dengan permasalahan dan hasil penelitian untuk lebih menyempurnakan tujuan yang ingin dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Stasiun Jatinegara

2.1.1 Profil Stasiun Jatinegara

Stasiun Jatinegara merupakan stasiun tipe kelas besar yang berada dalam cakupan wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jakarta – Banten. Stasiun Jatinegara berada pada KM 2+662 lintas proyek DDT (*Double-Double Track*) Manggarai – Jatinegara dan terletak di ketinggian +16 meter. Stasiun Jatinegara juga termasuk dalam stasiun di Daerah Operasi 1 Jakarta. Stasiun ini sangat ramai karena letaknya strategis berada di perbatasan antara Kota Jakarta Timur dan Jakarta Selatan. Selain itu, Stasiun Jatinegara juga merupakan salah satu stasiun yang dikembangkan dalam proyek DDT tahap 1.

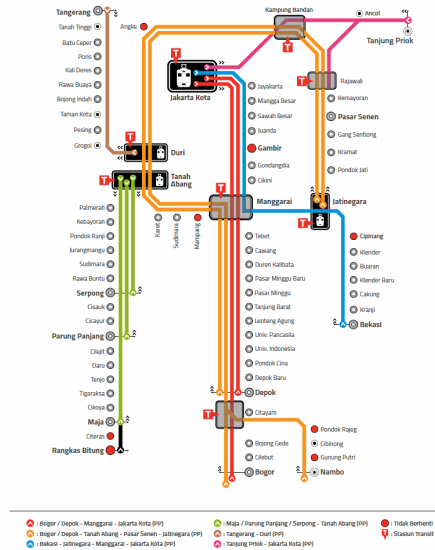
Tabel 2. 1 Profil Stasiun Jatinegara

NO	KLASIFIKASI	KETERANGAN
1	Nama Stasiun	Jatinegara
2	Singkatan Nama Stasiun	JNG
3	Tipe/Kelas Stasiun	Besar
4	Operator	DAOP 1 Jakarta
5	Alamat Stasiun	13, RW.16, Pisangan Baru, Kec. Matraman, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13110
6	Jumlah Trek	8

Sumber : Stasiun Jatinegara, 2022

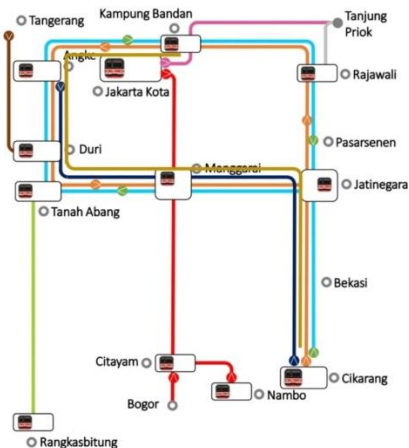
2.1.2 Rute Perjalanan Stasiun Jatinegara

Rute perjalanan KRL di Stasiun Jatinegara mengalami beberapa perubahan dari sesudah adanya SO 5 (*Switch Over 5*) yang dilakukan di Stasiun Manggarai. Perubahan ini berdampak pada rute perjalanan KRL yang transit di Stasiun Jatinegara.



Sumber : KAI, 2021

Gambar 2.1 Rute KRL sebelum SO 5



Sumber : KAI, 2022

Gambar 2.2 Rute KRL sesudah SO 5

Sebelum dilakukannya SO 5, penumpang KRL yang berasal dari Stasiun yang berada di *line* Cikarang dan hendak mengakhiri perjalanan di Stasiun Pasar Senen. Stasiun Rajawali, hingga Stasiun Kampung Bandan harus transit terlebih dahulu di Stasiun Jatinegara. Namun, setelah diberlakukannya SO 5, kini penumpang bisa langsung melanjutkan perjalanan tanpa perlu melakukan transit di Stasiun Jatinegara.

Hal itu juga berlaku pada penumpang yang hendak mengakhiri perjalanan di stasiun-stasiun sepanjang *line* Tanah abang maupun Duri. Setelah SO 5 dilaksanakan, penumpang yang bertujuan di stasiun tersebut tidak perlu melakukan transit lagi. Berikut adalah tabel jadwal perjalanan KRL di Stasiun Jatinegara sesudah SO 5.

Tabel 2. 2 Jadwal KRL Menuju Hilir Sesudah SO 5

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
1	5019A	05:09	05:10	CKR - MRI - AK	
2	6005	05:15	05:16	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
3	5101A	05:23	05:24	CKR - MRI - KPB	
4	6007	05:28	05:29	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
5	5201A	05:38	05:40	CKR - MRI - AK	
6	5501A	05:46	05:47	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
7	5503A	05:53	05:55	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
8	5103A	06:00	06:01	CKR - MRI - KPB	
9	5505A	06:07	06:08	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
10	6009	06:17	06:20	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
11	5507A	06:24	06:25	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
12	5105A	06:35	06:36	CKR - MRI - KPB	
13	6011	06:43	06:44	TB - PSE - KPB	FULL RACKET
14	5509A	06:48	06:50	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
15	5511A	06:58	06:59	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
16	5023A	07:04	07:07	CKR - MRI - AK	
17	5107A	07:16	07:17	BKS - MRI - KPB	
18	6013	07:21	07:28	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
19	5513A	07:37	07:38	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
20	6015	07:45	07:46	CKR - PSE - KPB	SAMPAI MRI
21	5515A	07:50	07:51	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
22	5025A	07:59	08:00	CKR - MRI - AK	
23	6017	08:08	08:09	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
24	5517A	08:13	08:15	TB - MRI - KPB	FULL RACKET
25	5027A	08:27	08:29	BKS - MRI - KPB	
26	6019	08:32	08:36	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
27	5519A	08:45	08:47	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
28	6021	08:50	08:53	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
29	5521A	09:00	09:03	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
30	5029A	09:09	09:15	CKR - MRI - AK	
31	6023	09:17	09:21	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
32	5523A	09:26	09:28	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
33	5031A	09:37	09:39	BKS - MRI - AK	
34	6025A	09:46	09:47	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
35	5109A	09:57	09:58	CKR - MRI - KPB	
36	5033A	10:08	10:09	BKS - MRI - AK	
37	6027	10:13	10:14	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
38	5035A	10:23	10:28	BKS - MRI - AK	
39	5525A	10:38	10:39	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
40	5527A	10:51	10:52	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
41	5113A	10:58	10:59	BKS - MRI - KPB	
42	6031	11:02	11:03	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
43	5037A	11:07	11:08	CKR - MRI - AK	

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
44	6033	11:13	11:14	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
45	5529A	11:28	11:29	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
46	6035	11:43	11:44	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
47	5039A	11:47	11:48	BKS - MRI - AK	
48	5115A	11:58	11:59	CKR - MRI - KPB	
49	6037	12:03	12:04	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
50	5531A	12:16	12:17	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
51	6039	12:24	12:29	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
52	5041A	12:32	12:37	BKS - MRI - AK	
53	5533A	12:46	12:48	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
54	5117A	12:57	12:58	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
55	6043	13:04	13:08	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
56	5043A	13:10	13:11	CKR - MRI - AK	
57	5535A	13:21	13:22	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
58	5045A	13:35	13:36	CKR - MRI - AK	
59	6045	13:44	13:45	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
60	5537A	13:51	13:52	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
61	6047	13:59	14:02	TB - PSE - KPB	FULL RACKET
62	5539A	14:08	14:09	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
63	6049	14:15	14:16	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
64	6051	14:29	14:31	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
65	5047A	14:38	14:39	CKR - MRI - AK	
66	6053	14:42	14:43	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
67	5049A	14:55	14:59	BKS - MRI - AK	
68	5541A	15:08	15:09	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
69	6055	15:12	15:14	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
70	5543A	15:23	15:24	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
71	5119A	15:34	15:35	BKS - MRI - KPB	

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
72	6057	15:39	15:40	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
73	6059	15:52	15:53	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
74	5545A	15:58	15:59	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
75	6061	16:05	16:06	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
76	5547A	16:14	16:16	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
77	6063	16:24	16:25	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
78	5051A	16:29	16:32	CKR - MRI - AK	
79	6065	16:38	16:39	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
80	5549A	16:46	16:47	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
81	6067	16:55	16:56	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
82	5053A	17:02	17:03	CKR - MRI - AK	
83	6069	17:08	17:09	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
84	5551A	17:17	17:19	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
85	6071	17:23	17:32	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
86	5057A	17:50	17:51	CKR - MRI - AK	
87	5553A	18:01	18:03	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
88	6073	18:19	18:20	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
89	5059A	18:24	18:25	BKS - MRI - AK	
90	5555A	18:30	18:36	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
91	6075	18:36	18:43	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
92	5061A	18:47	18:48	CKR - MRI - AK	
93	6077	18:52	18:53	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
94	6079	19:01	19:08	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
95	D1/12717	19:10	19:12	BKS - MRI	
96	5557A	19:14	19:18	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
97	5063A	19:22	19:24	BKS - MRI - AK	
98	6081	19:29	19:30	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
99	5121A	19:36	19:37	BKS - MRI - KPB	

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
100	5065A	19:45	19:46	CKR - MRI - AK	
101	6083	19:53	19:54	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
102	5067A	20:04	20:07	BKS - MRI - AK	
103	6085	20:10	20:11	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
104	5123A	20:14	20:15	CKR - MRI - KPB	
105	5559A	20:24	20:25	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
106	D1/12657	20:31	20:32	BKS - MRI	
107	6087	20:43	20:44	CKR - PSE - KPB	FULL RACKET
108	5561A	20:57	20:58	BKS - MRI - KPB	FULL RACKET
109	6089	21:04	21:05	CKR - PSE - KPB	SAMPAI MRI
110	5069A	21:08	21:09	BKS - MRI - AK	
111	6091	21:23	21:26	TB - PSE - KPB	FULL RACKET
112	5563A	21:34	21:39	CKR - MRI - KPB	FULL RACKET
113	6093	21:47	21:49	BKS - PSE - KPB	SAMPAI MRI
114	5071A	21:55	21:56	CKR - MRI - AK	
115	5073A	22:07	22:08	CKR - MRI - AK	
116	5125A	22:22	22:23	CKR - MRI - KPB	
117	5127A	22:30	22:34	BKS - MRI	
118	6095	22:56	22:57	BKS - PSE - KPB	FULL RACKET
119	5075A	23:01	23:02	CKR - MRI - AK	
120	6097	23:09	23:10	CKR - PSE - KPB	
121	5077A	23:21	23:22	BKS - MRI - AK	
122	6099	23:56	23:57	BKS - PSE - KPB	
123	5079A	00:02	00:03	CKR - MRI	
124	5131A	00:33	00:34	CKR - MRI	

Sumber : Stasiun Jatinegara, 2022

Tabel 2. 3 Jadwal KRL Menuju Hulu Sesudah SO 5

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
1	5002A	04:22	04:23	MRI - CKR	
2	6000	04:39	04:43	KPB - PSE - CKR	
3	5006A	04:47	04:48	MRI - BKS	
4	5008A	05:00	05:01	MRI - BKS	
5	D1/5010A		05:18	JNG - BKS	
6	5012A	05:29	05:30	MRI - TB	
7	6002	05:34	05:35	KPB - PSE - CKR	
8	5014A	05:39	05:43	AK - MRI - CKR	
9	D1/5016A		05:51	JNG - BKS	
10	6004	06:02	06:03	KPB - PSE - CKR	
11	5018A	06:10	06:11	AK - MRI - CKR	
12	6006A	06:19	06:20	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
13	5020A	06:28	06:29	AK - MRI - CKR	
14	6008A	06:35	06:36	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
15	5502	06:52	06:55	KPB - PSE - TB	FULL RACKET
16	5504	06:59	07:00	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
17	5102A	07:00	07:06	KPB - MRI - BKS	
18	5022A	07:15	07:16	AK - MRI - BKS	
19	5506	07:17	07:22	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
20	6010A	07:27	07:28	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
21	5508	07:31	07:33	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
22	5104A	07:39	07:40	KPB - MRI - CKR	
23	6012A	07:48	07:49	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
24	5510	07:53	07:54	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
25	5512	08:06	08:07	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
26	5106A	08:09	08:12	KPB - MRI - CKR	

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
27	6014A	08:39	08:40	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
28	5514	08:42	08:46	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
29	5108A	08:57	09:05	KPB - MRI - CKR	
30	5516	09:00	09:08	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
31	6018A	09:12	09:13	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
32	5518	09:20	09:25	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
33	5026A	09:31	09:32	AK - MRI - CKR	
34	6020A	09:38	09:41	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
35	5028A	09:49	09:50	AK - MRI - CKR	
36	5520	09:52	09:58	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
37	6022A	10:01	10:04	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
38	5522	10:08	10:14	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
39	6024A	10:29	10:30	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
40	5524	10:38	10:39	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
41	5030A	10:43	10:44	AK - MRI - BKS	
42	6026A	10:49	10:50	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
43	5032A	11:01	11:03	AK - MRI - BKS	
44	6028A	11:18	11:19	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
45	5034A	11:31	11:32	AK - MRI - BKS	
46	5110A	11:38	11:39	KPB - MRI - BKS	
47	5526	11:43	11:44	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
48	5528	11:56	11:57	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
49	5112A	12:03	12:04	KPB - MRI - BKS	
50	6032A	12:08	12:09	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
51	6034A	12:18	12:19	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
52	5038A	12:27	12:28	AK - MRI - TB	
53	5114A	12:37	12:38	KPB - MRI - BKS	
54	5530	12:41	12:47	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
55	6036A	12:53	12:54	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
56	5040A	12:58	12:59	AK - MRI - BKS	
57	6038A	13:08	13:09	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
58	5532	13:20	13:21	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
59	6040A	13:37	13:38	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
60	5116A	13:47	13:48	KPB - MRI - BKS	
61	5534	13:52	13:53	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
62	5042A	14:07	14:08	AK - MRI - BKS	
63	6044A	14:13	14:14	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
64	5536	14:26	14:27	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
65	5044A	14:29	14:33	KPB - MRI - CKR	
66	5118A	14:38	14:39	KPB - MRI - CKR	
67	6046A	14:49	14:50	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
68	5538	14:56	14:57	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
69	5046A	14:59	15:02	AK - MRI - BKS	
70	6048A	15:06	15:07	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
71	5540	15:15	15:16	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
72	6050A	15:19	15:24	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
73	6052A	15:34	15:35	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
74	6054A	15:50	15:51	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
75	5048A	16:02	16:03	AK - MRI - BKS	
76	5542	16:17	16:18	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
77	6056A	16:19	16:23	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
78	5544	16:28	16:29	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
79	5050A	16:35	16:36	AK - MRI - CKR	
80	6058A	16:46	16:48	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
81	6060A	16:57	16:58	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
82	5546	17:04	17:05	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
83	5120A	17:07	17:09	KPB - MRI - BKS	
84	6062A	17:13	17:16	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
85	5548	17:25	17:26	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
86	6064A	17:29	17:32	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
87	6066A	17:42	17:43	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
88	5052A	17:49	17:50	AK - MRI - BKS	
89	5550	17:52	17:54	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
90	6068A	18:00	18:01	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
91	6070A	18:13	18:14	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
92	D1/12820	18:19	18:20	KPB - MRI - BKS	
93	5552	18:25	18:27	KPB - PSE - BKS	FULL RACKET
94	5054A	18:31	18:32	AK - MRI - BKS	
95	D1/6072B	18:40	18:48	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
96	5056A	19:01	19:02	AK - MRI - BKS	
97	5554	19:05	19:06	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
98	5058A	19:08	19:11	AK - MRI - BKS	
99	6074A	19:27	19:28	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
100	D1/12756	19:35	19:37	MRI - BKS	
101	5556	19:40	19:41	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
102	5060A	19:44	19:46	AK - MRI - BKS	
103	6076A	19:51	19:52	KPB - MRI - TB	FULL RACKET
104	6078A	20:01	20:02	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
105	5062A	20:06	20:07	AK - MRI - CKR	
106	6080A	20:13	20:14	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
107	5558	20:22	20:23	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
108	6082A	20:35	20:36	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
109	5064A	20:54	21:00	AK - MRI - CKR	
110	6084A	21:04	21:05	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET

NO	Nomor KA	Jam		Relasi	KET
		Datang	Berangkat		
111	5066A	21:12	21:13	AK - MRI - BKS	
112	6086A	21:24	21:26	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
113	5560	21:28	21:31	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
114	5068A	21:37	21:45	AK - MRI - CKR	
115	6088A	21:49	21:50	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
116	5124A	21:58	21:59	KPB - MRI - BKS	
117	5562	22:07	22:08	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
118	6092A	22:33	22:40	KPB - MRI - BKS	FULL RACKET
119	5564	22:45	22:46	KPB - PSE - CKR	FULL RACKET
120	5070A	22:49	22:52	AK - MRI - BKS	
121	5072A	23:11	23:12	AK - MRI - CKR	
122	5074A	23:32	23:33	AK - MRI - CKR	
123	6096A	00:06	00:07	KPB - MRI - CKR	FULL RACKET
124	5076A	00:23	00:24	AK - MRI - BKS	

Sumber : Stasiun Jatinegara, 2022

Berdasarkan Tabel 2.2 dan Tabel 2.3, maka waktu selang rata-rata kereta datang atau penumpang harus menunggu selama 10 menit untuk menunggu kereta selanjutnya tiba.

2.1.3 Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Jatinegara

Fasilitas-fasilitas pelayanan penumpang yang berada di Stasiun Jatinegara berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api adalah sebagai berikut :

1. Keselamatan

Keselamatan merupakan tujuan utama bagi para pengguna jasa memilih moda transportasi agar dapat ke tempat tujuan dengan selamat.

Keselamatan dalam stasiun adalah aspek yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pihak penyelenggara jasa untuk membatasi dan mempertegas mana batas area untuk kereta api dan mana batas area yang diperuntukkan untuk pengguna jasa.

a. Fasilitas Keselamatan

Fasilitas keselamatan di dalam stasiun berfungsi sebagai fasilitas keselamatan jika ada keadaan darurat di stasiun. Ketersediaan fasilitas keselamatan di Stasiun Jatinegara sudah dilengkapi dengan APAR berukuran 3 kg dan 10 kg. Selain itu juga terdapat stiker titik kumpul evakuasi, petunjuk jalur evakuasi, dan stiker nomor-nomor darurat yang dapat dihubungi.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.3 APAR

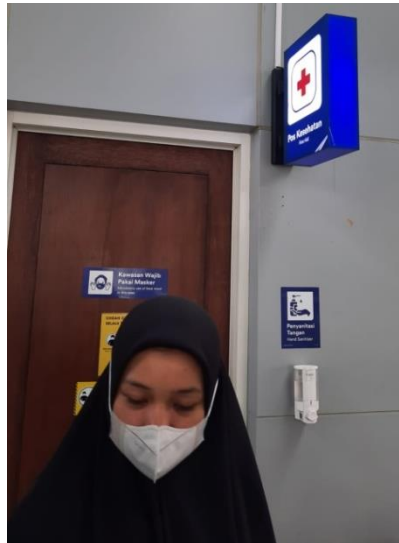


Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.4 Petunjuk Jalur Evakuasi

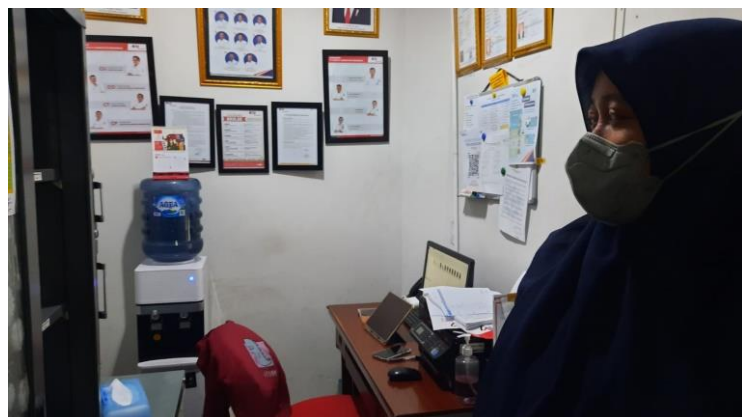
b. Fasilitas Kesehatan

Adanya informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan di Stasiun Jatinegara sangat penting jika adanya kondisi penumpang yang memerlukan tindakan darurat di stasiun. Fasilitas kesehatan di Stasiun Jatinegara sudah terdapat pos kesehatan yang disertai dengan fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.5 Pos Kesehatan



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.6 Kondisi Ruang Pos Kesehatan



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.7 Tabung Oksigen



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.8 Kursi Roda



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.9 Tandu

c. Fasilitas Penerangan

Adanya ketersediaan fasilitas penerangan di Stasiun Jatinegara berfungsi sebagai sumber cahaya untuk mencegah adanya potensi tindakan kriminal.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.10 Lampu Penerangan

d. Fasilitas di Peron

Fasilitas penunjang penumpang di peron merupakan aspek yang krusial karena berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang yang hendak naik dan turun dari kereta.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.11 Celah Peron dengan Pintu Kereta



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.12 *Safety Line* di Tepi Peron

e. Fasilitas Kanopi Peron

Adanya fasilitas kanopi atau atap di peron berfungsi untuk melindungi penumpang agar tidak kehujanan maupun kepanasan ketika sedang menunggu kereta di peron.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.13 Kanopi Peron

f. Fasilitas untuk Berkumpul/*Assembly Point*

Adanya titik kumpul atau *assembly point* di stasiun berfungsi agar menjadi area bagi penumpang dan lain-lain jika terjadi keadaan darurat.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2. 14T Titik Kumpul/*Assembly Point*

2. Keamanan

Adanya fasilitas dan seperangkat komponen-komponen keamanan di Stasiun diperlukan untuk mencegah adanya tindakan criminal, menjaga keamanan dan ketertiban stasiun, dan memberikan rasa aman kepada setiap pengguna jasa di stasiun.

a. Fasilitas Keamanan

Fasilitas keamanan seperti CCTV di stasiun berfungsi untuk merekam setiap jejak penumpang di stasiun agar jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti tindakan criminal dapat terlacak melalui fasilitas ini.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.15 CCTV

b. Petugas keamanan

Petugas keamanan di stasiun bertugas untuk menjaga ketertiban, keamanan, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun serta membantu penumpang yang berkebutuhan khusus.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.16 Petugas Keamanan

c. Informasi gangguan keamanan

Adanya fasilitas informasi gangguan keamanan diperuntukkan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan di stasiun.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.17 Papan Nomor Telepon Darurat

3. Kehandalan/Keteraturan

Fasilitas kehandalan di stasiun bertujuan untuk meningkatkan daya guna serta efektivitas pelayanan di stasiun.

a. Fasilitas layanan penjualan tiket

Adanya fasilitas pelayanan untuk penjualan tiket bertujuan untuk penumpang yang ingin menambah saldo tiket *multi trip* ataupun *electronic money* jika hendak menggunakan jasa transportasi. Tersedia dalam layanan manual menggunakan loket dan melalui *vending machine*.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.18 Loket Tiket



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.19 Vending Machine

b. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan

Adanya fasilitas informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan bertujuan agar penumpang mengetahui waktu kedatangan kereta berikutnya serta jika terjadi gangguan perjalanan yang terjadi.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.20 *Display Running Text*

4. Kenyamanan

Stasiun memberikan pelayanan kenyamanan untuk para pengguna jasa.

a. Toilet

Ketersediaan toilet dan air yang bersih masing-masing diperuntukkan untuk toilet pria, wanita, dan difabel. Ketersediaan toilet di Stasiun Jatinegara terdapat WC duduk dan WC jongkok serta urinoir untuk toilet pria. Sedangkan pada toilet difabel sudah menggunakan pintu otomatis dilengkapi toilet duduk dan *handrail*.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.21 Toilet Pria



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.22 Toilet Wanita



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.23 Toilet Difabel

b. Musholla

Adanya fasilitas musholla bertujuan agar penumpang dapat melakukan ibadah yang terpadu. Stasiun Jatinegara terdapat fasilitas musholla untuk pria dan wanita serta untuk pengguna jasa difabel yang dilengkapi tempat duduk khusus.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.24 Musholla

c. Lampu Penerangan

Lampu penerangan di stasiun bertujuan sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.25 Lampu Penerangan

d. Fasilitas pengatur sirkulasi udara

Adanya fasilitas pengatur sirkulasi udara maupun fasilitas pengatur suhu di stasiun bertujuan agar suhu dan udara di stasiun terjaga dan mendapat sirkulasi. Stasiun Jatinegara terdapat kipas angin dan ventilasi sebagai fasilitas sirkulasi udara.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.26 Kipas Angin

e. Tempat sampah

Tersedianya tempat sampah untuk sampah organik dan non-organik di stasiun bertujuan agar penumpang dapat membuang sampah pada tempat seharusnya sehingga kebersihan stasiun terjaga dan terkontrol.

Ketersediaan tempat sampah di Stasiun Jatinegara sudah diklasifikasikan berdasarkan jenis sampah tersebut.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.27 Tempat Sampah

f. Himbauan dilarang merokok

Adanya stiker himbauan dilarang merokok di stasiun agar penumpang tidak merokok di area stasiun sehingga udara di stasiun terjaga.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.28 Stiker Himbauan Dilarang Merokok

5. Kemudahan

Pihak penyelenggara jasa seharusnya memberikan fasilitas pelayanan yang dikhususkan untuk memudahkan pengguna jasa dalam menggunakan layanan kereta di stasiun.

a. Informasi pelayanan

Adanya fasilitas informasi dalam bentuk visual maupun audio bertujuan agar pengguna jasa dapat memahami informasi yang disampaikan sekurang-kurangnya memuat informasi tentang denah stasiun, nama stasiun, jadwal operasi kereta api, tarif kereta api, dan arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.29 Papan Denah Stasiun dan Informasi Antarmoda

Loket Ticket Counter

Tarif KRL Commuter Line dari Stasiun Jatinegara

No	STASIUN	TARIF	No	STASIUN	TARIF	No	STASIUN	TARIF	No	STASIUN	TARIF
1	Aran	Rp. 4.000	21	Cikarang	Rp. 4.000	41	Klender Baru	Rp. 3.000	61	Rajawali	Rp. 3.000
2	Asipda	Rp. 4.000	22	Cikarang	Rp. 4.000	42	Klender Baru	Rp. 3.000	62	Rajawali	Rp. 3.000
3	Batu Ceper	Rp. 4.000	23	Duren	Rp. 4.000	43	Klender Baru	Rp. 3.000	63	Rawa Bata	Rp. 3.000
4	Batu	Rp. 4.000	24	Duren	Rp. 4.000	44	Lempang Agung	Rp. 3.000	64	Rawa Bata	Rp. 4.000
5	Bekasi Timur	Rp. 3.000	25	Duren Baru	Rp. 3.000	45	Naga	Rp. 3.000	65	Sawah Besar	Rp. 3.000
6	Bekasi	Rp. 3.000	26	Duren Baru	Rp. 3.000	46	Mangga Besar	Rp. 3.000	66	Sawah Besar	Rp. 4.000
7	Bekasi Timur	Rp. 3.000	27	Duren Baru	Rp. 3.000	47	Mangga Besar	Rp. 3.000	67	Sawah Besar	Rp. 4.000
8	Bekasi Timur	Rp. 3.000	28	Duren Baru	Rp. 3.000	48	Mangga Besar	Rp. 3.000	68	Sawah Besar	Rp. 4.000
9	Bekasi Timur	Rp. 3.000	29	Duren Baru	Rp. 3.000	49	Mangga Besar	Rp. 3.000	69	Sawah Besar	Rp. 4.000
10	Bekasi Timur	Rp. 3.000	30	Duren Baru	Rp. 3.000	50	Mangga Besar	Rp. 3.000	70	Sawah Besar	Rp. 4.000
11	Bekasi Timur	Rp. 3.000	31	Duren Baru	Rp. 3.000	51	Mangga Besar	Rp. 3.000	71	Sawah Besar	Rp. 4.000
12	Bekasi Timur	Rp. 3.000	32	Duren Baru	Rp. 3.000	52	Mangga Besar	Rp. 3.000	72	Sawah Besar	Rp. 4.000
13	Bekasi Timur	Rp. 3.000	33	Duren Baru	Rp. 3.000	53	Mangga Besar	Rp. 3.000	73	Sawah Besar	Rp. 4.000
14	Bekasi Timur	Rp. 3.000	34	Duren Baru	Rp. 3.000	54	Mangga Besar	Rp. 3.000	74	Sawah Besar	Rp. 4.000
15	Bekasi Timur	Rp. 3.000	35	Duren Baru	Rp. 3.000	55	Mangga Besar	Rp. 3.000	75	Sawah Besar	Rp. 4.000
16	Bekasi Timur	Rp. 3.000	36	Duren Baru	Rp. 3.000	56	Mangga Besar	Rp. 3.000	76	Sawah Besar	Rp. 4.000
17	Bekasi Timur	Rp. 3.000	37	Duren Baru	Rp. 3.000	57	Mangga Besar	Rp. 3.000	77	Sawah Besar	Rp. 4.000
18	Bekasi Timur	Rp. 3.000	38	Duren Baru	Rp. 3.000	58	Mangga Besar	Rp. 3.000	78	Sawah Besar	Rp. 4.000
19	Bekasi Timur	Rp. 3.000	39	Duren Baru	Rp. 3.000	59	Mangga Besar	Rp. 3.000	79	Sawah Besar	Rp. 4.000
20	Bekasi Timur	Rp. 3.000	40	Duren Baru	Rp. 3.000	60	Mangga Besar	Rp. 3.000	80	Sawah Besar	Rp. 4.000

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.30 Papan Tarif layanan KRL



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.31 Denah Jalur Evakuasi



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.32 *Speaker* untuk Pemberitahuan Layanan Melalui Audio



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.33 Penunjuk Arah

b. *ATM Center*

Agar memudahkan penumpang untuk melakukan transaksi keuangan. Di Stasiun Jatinegara terdapat area untuk mesin ATM.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.34 *ATM Center*

6. Kesetaraan

Fasilitas kesetaraan dikhususkan bagi para pengguna jasa yang memiliki keterbatasan dan memerlukan kebutuhan tambahan dalam menggunakan pelayanan kereta api di stasiun.

a. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

Diperuntukan bagi pengguna jasa yang memiliki kebutuhan khusus untuk dapat menggunakan pelayanan jasa yang disediakan seperti *guiding block*, *handrail*, lift dan eskalator.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2. 35 *Guiding Block*



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.36 Loker Disabilitas di Stasiun Jatinegara



Sumber : Dokumentasi Penulis 2022

Gambar 2.37 Lift



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.38 Eskalator

b. Ruang Ibu Menyusui (*Nursery Room*)

Tersedianya ruang khusus ibu menyusui yang sesuai dengan standar Kementrian Kesehatan RI.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 2.39 Ruang Ibu dan Bayi Menyusui

2.1.4 Data Jumlah Penumpang Dalam 5 Tahun Terakhir

Tabel 2.4 Jumlah Penumpang 5 Tahun Terakhir di Stasiun Jatinegara

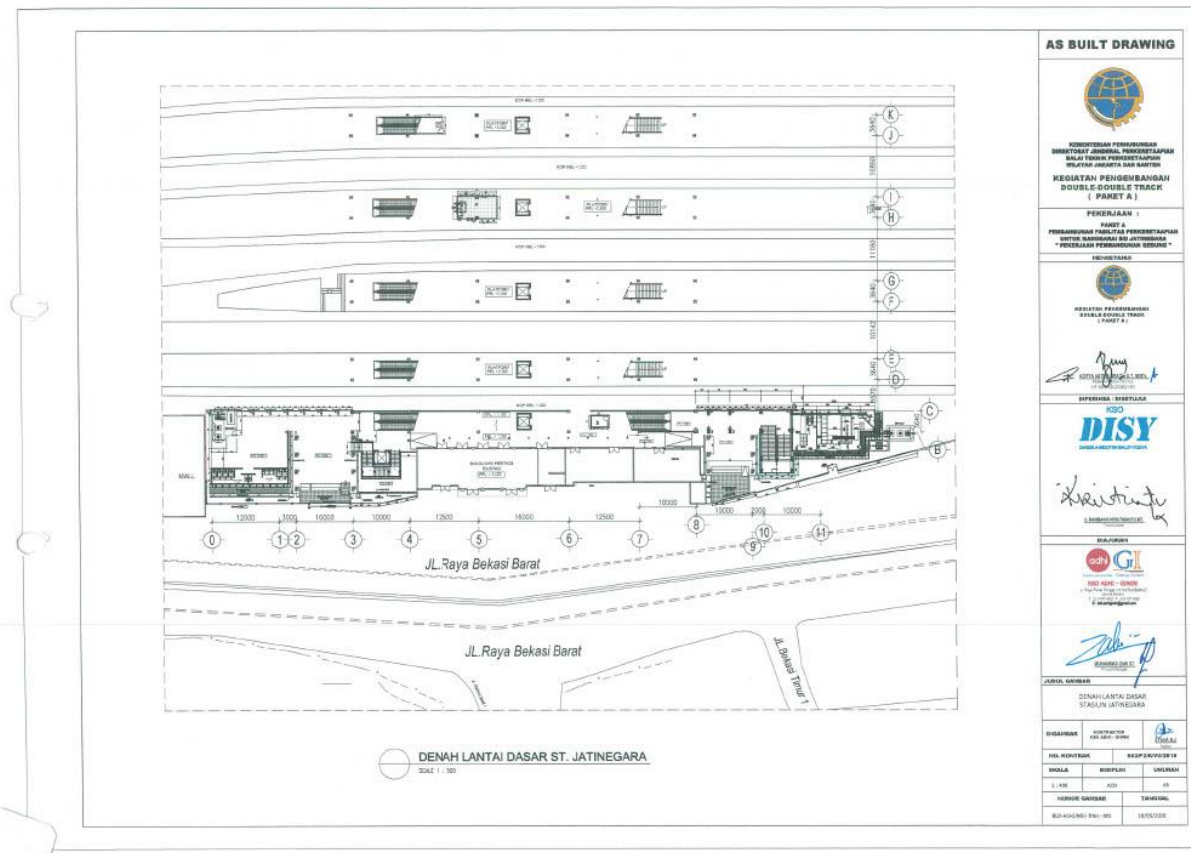
TAHUN	JUMLAH PENUMPANG PERTAHUN	KENAIKAN/PENURUNAN JUMLAH PENUMPANG	PERSENTASE
2017	4070241		
2018	4109008	38767	1%
2019	3654774	-454234	-17%
2020	1770961	-1883813	-69%
2021	1353767	-417194	-15%
JUMLAH	14958751	-2716474	100%

Sumber : Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jakarta – Banten

Berdasarkan data jumlah penumpang dalam jangka waktu lima tahun terakhir di Stasiun Jatinegara, terjadi kenaikan dan penurunan jumlah

penumpang yang signifikan dari tahun ke tahun. Kenaikan hanya terjadi pada tahun 2018 yakni mengalami kenaikan sebanyak 38767 penumpang. Setelah tahun 2018, penurunan jumlah penumpang di Stasiun Jatinegara mengalami kemerosotan yakni dengan jumlah penurunan penumpang terbesar ada di tahun 2020 yaitu penurunan sebanyak 1883813 penumpang. Hal ini terjadi karena adanya pembatasan penggunaan transportasi yang didasari pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona *Virus Disease* 2019 (COVID-19).

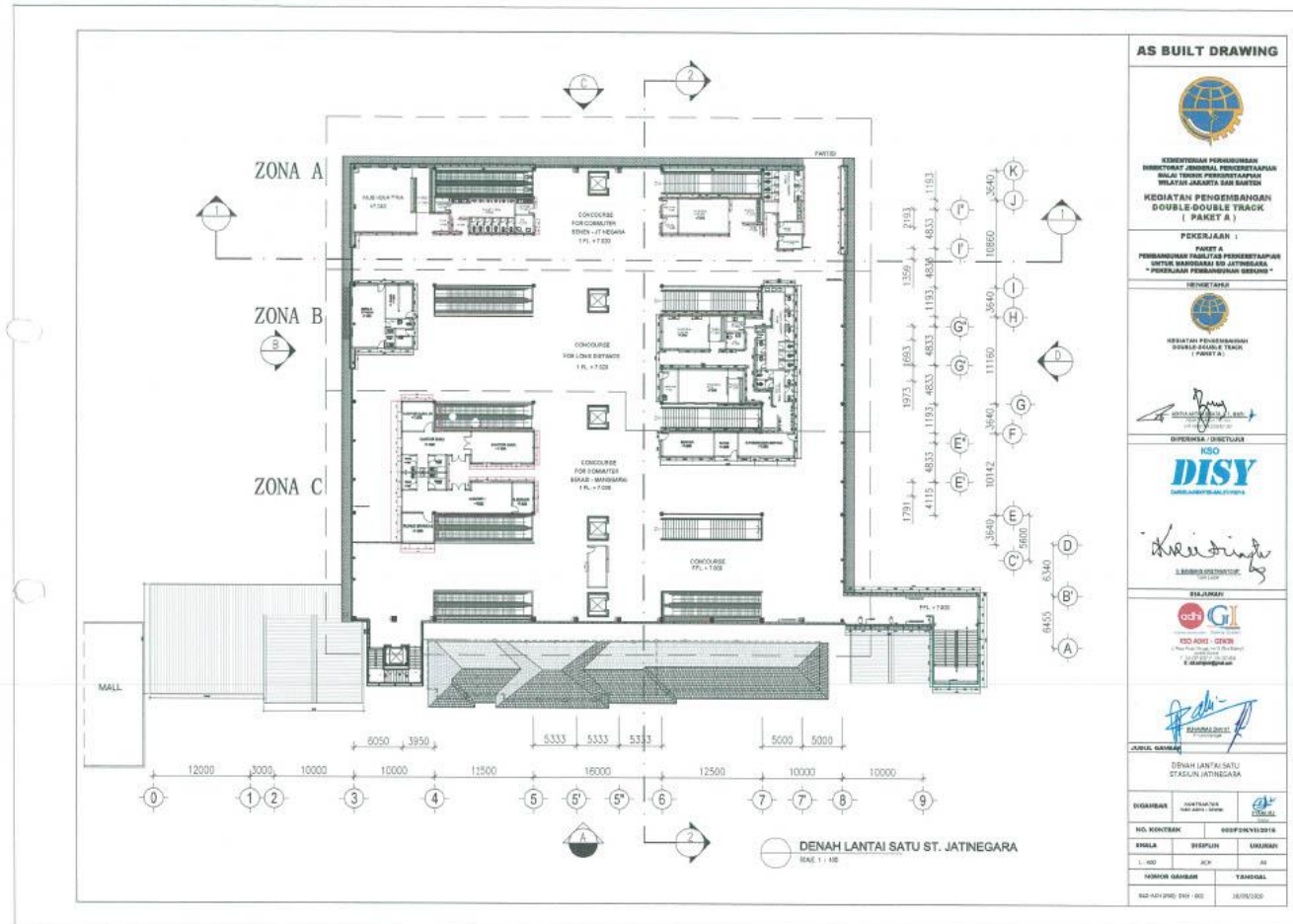
1. *Ground floor* atau lantai dasar



Sumber : Satuan Kerja DDT Paket A

Gambar 2.40 *Layout ground floor/lantai dasar Stasiun Jatinegara*

2. *First floor* atau lantai satu



Sumber : Satuan Kerja DDT Paket A

Gambar 2.41 *Layout* Lantai 1 Stasiun Jatinegara

Lantai dasar pada Stasiun Jatinegara digunakan untuk akses keluar dan masuk penumpang di stasiun serta pergerakan menuju peron melalui tangga, lift, atau eskalator yang disediakan menuju lantai 1 serta aktifitas naik dan turun penumpang dari kereta menuju stasiun maupun sebaliknya.

Pada lantai 1 di Stasiun Jatinegara digunakan untuk mobilisasi penumpang yang hendak berpindah dari peron satu ke peron lainnya, serta fasilitas-fasilitas pelayanan seperti musholla, toilet, loket, ruang ibu menyusui, dan sebagainya berada di lantai 1.

2.2 Gambaran Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jakarta dan Banten



Sumber : Balai Teknik Perkeretaapian Jakarta dan Banten, 2022

Gambar 2.42 Peta Jaringan Jalur Kereta Api Wilayah Jakarta – Banten

Balai Teknik perkeretaapian Wilayah Jakarta dan Banten bertempat di Jalan Tentara Pelajar No.44, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan, provinsi DKI Jakarta. Cakupan wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jakarta dan Banten meliputi Daerah Operasi 1 Jakarta dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Bagian Utara: Pada bagian utara berbatasan dengan laut Jawa yang diakhiri oleh stasiun Angke di Km 2+603 dan Stasiun Tanjung Priok di Km 8+115.
- 2) Bagian Timur: Pada bagian timur berbatasan dengan Daop 2 Bandung dengan stasiun akhir yaitu stasiun Cikampek di Km 84+007.
- 3) Bagian Selatan: Pada bagian selatan berbatasan dengan wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian wilayah Jawa bagian Barat dengan Stasiun akhir yaitu Stasiun Bogor di Km 54+810.
- 4) Bagian Barat: Pada bagian Barat berbatasan dengan selat Sunda yang menjadi penghubung antara pulau Jawa dan Pulau Sumatera dengan stasiun akhir yaitu Stasiun Merak di Km 148+319.

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Perkeretaapian

Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, sumber daya manusia, norma, kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Pasal 3 penyelenggaraan moda transportasi kereta api bertujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, lancar, tepat, tertib, teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional. Kondisi perkeretaapian saat ini terus mengalami pembenahan dan perbaikan dalam bidang prasarana, sarana, operasi, maupun sumber daya manusia. Untuk mempelajari sistem transportasi suatu kota diperlukan data dasar dan karakteristik transportasi yang diperoleh melalui pengumpulan data sekunder maupun data primer mengenai kegiatan penduduk di daerah tersebut. Sehingga diperlukan suatu studi kelayakan yang dapat menunjang setiap kebijakan yang akan diambil guna mengembangkan perkeretaapian di suatu daerah. Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, prasarana perkeretaapian meliputi :

1. Jalur kereta api
2. Stasiun kereta api; dan
3. Fasilitas pengoperasian kereta api.

3.2 Stasiun

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

Penyeleenggara prasarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum untuk setiap pengguna jasa. Penyelenggara prasarana perkeretaapian wajib untuk menyediakan prasarana yang sesuai dengan Standa Pelayanan Minimum yang selanjutnya disingkat menjadi SPM. SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

SPM angkutan orang dengan kereta api diperuntukkan bagi pelayanan penumpang kereta api. Stasiun yang melayani kereta api antar kota melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang alik. Dalam pelayanannya, SPM angkutan orang dengan kereta api di stasiun meliputi :

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Keandalan/keteraturan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan; dan
6. Kesetaraan

3.3 Kereta Rel Listrik (KRL)

Kereta Rel Listrik atau KRL adalah jenis kereta perkotaan yang ditenagai oleh listrik. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019

Tenang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, Perkeretaapian Perkotaan adalah Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang alik. KRL tidak memerlukan lokomotif, ada motor traksi yang dipasang pada salah satu atau beberapa kereta dalam satu rangkaian. Kereta *Commuter Line* adalah nama baru dari Kereta Rel Listrik (KRL). Kereta ini telah menjadi salah satu moda transportasi utama yang diandalkan oleh penduduk di wilayah Jabodetabek.

Kereta Rel Listrik berada di bawah naungan badan usaha PT. Kereta Commuter Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari PT. KAI (Kereta Api Indonesia). Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah atau Badan Hukum Indonesia yang khusus didirikan untuk perkeretaapian. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian. Standar pelayanan minimum harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

3.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan yang timbul dan dirasakan konsumen ketika membandingkan persepsi mengenai kinerja pelayanan dengan harapan konsumen. Sementara itu, ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual pelayanan yang dirasakan setelah penggunaannya (Wahjono, 2010).

Dalam kepuasan, terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas,

tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan tidak merasa puas (Wahjono, 2010).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, 2000).

Tingkat kepuasan (*satisfaction*) timbul karena adanya suatu transaksi khusus antara produsen dengan konsumen yang merupakan kondisi psikologis yang dihasilkan ketika faktor emosi mendorong harapan (*expectations*) dan diresmikan dengan pengalaman mengkonsumsi sebelumnya (*perception*) (Wahjono, 2010).

3.5 Pelayanan

Pelayanan atau *service* adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Gronroos, 1990).

3.6 Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yaitu penumpang kereta api atau pengguna jasa kereta api untuk dijawab sesuai dengan penilaian yang mereka terima terhadap atribut-atribut dalam kuesioner.

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab (Sugiyono, 2010). Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mendapatkan informasi, jawaban, dan tanggapan yang relevan dengan topik penelitian dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang

tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan atau pernyataan. Kuesioner dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

1. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan jawaban atau tanggapan sesuai dengan kehendak dan keadaannya.
2. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk terstruktur sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih jawaban atau tanggapan yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (×) atau *checklist* (✓)

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dengan memberikan variabel-variabel yang akan diminta tanggapannya dalam kualitas pelayanan secara struktur serta menggunakan skala *likert* 5 sebagai pengukuran kualitas pelayanan tersebut.

Berikut adalah tabel skala *likert* penilaian yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 3 1 Skala *Likert* Penilaian Penelitian

Skala	Kepuasan	Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Kurang Puas	Kurang Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber : Saefuddin Azwar, 2005

3.7 Service Quality

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Kootler, 2019). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Servqual atau *service quality* menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Model ini lebih dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisa penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki.

Servqual (Service Quality) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk pada tahun 1990 sebagai berikut :

1. *Tangible* yaitu wujud fisik fasilitas, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.
2. *Empathy* yaitu kepedulian, perhatian individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.
3. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang akurat.
4. *Responsiveness* yaitu menggambarkan keinginan untuk menolong pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.
5. *Assurance* yaitu mengetahui dan menghormati serta memberikan kepercayaan dan kenyamanan.

Servqual mempunyai kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau *setting* sistem

informasi. Diantara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, *servqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan. Karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan:

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu perusahaan.
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan.
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Perhitungan *service quality* untuk mencari skor rata-rata tingkat kenyataan (x) dan skor rata-rata harapan (y). Perhitungan dirumuskan sebagai berikut.

$$X^- = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } Y^- = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = rata-rata tingkat kenyataan responden

$\bar{Y}$ = rata-rata tingkat harapan responden

X_i = skor tingkat kenyataan ke- i

Y_i = skor tingkat harapan ke- i

i = tingkat kepuasan/kepentingan ($i = 1,2,3,4,5$)

n = jumlah responden

3.8 Gap Service Quality

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (Juran, 1993).

Selisih antara kenyataan dengan harapan disebut dengan "gap" atau kesenjangan pada kualitas layanan. Adapun dirumuskan sebagai berikut :

$$Gap = Kenyataan - Harapan$$

Dalam metode *servqual*, terdapat lima jenis *gap* yang menjadi penyebab adanya ketidaksesuaian kualitas pelayanan, yaitu :

1. Gap 1 : perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen. Manajemen tidak terlalu memahami apa keinginan pelanggan.
2. Gap 2 : perbedaan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang tersedia.
3. Gap 3 : perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dengan pelayanan yang diterima. Para karyawan mungkin tidak terlatih baik dan tidak memenuhi standar yang ditentukan.
4. Gap 4 : perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan komunikasi eksternal.
5. Gap 5 : perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan.

Berdasarkan analisis tersebut, kesenjangan pertama sampai dengan keempat diidentikkan sebagai cara layanan yang diberikan ke konsumen,

yang terjadi di dalam perusahaan (internal), dan berkontribusi dalam membentuk kenyataan kepada konsumen terhadap penyedia pelayanan. Sementara itu, kesenjangan kelima dianggap sebagai pengukur terbaik dari *Servqual*. Semakin tinggi nilai *Gap Servqual*, maka kualitas jasa yang diberikan dinilai semakin buruk. Semakin rendah nilai *Gap Servqual*, maka kualitas jasa yang diberikan semakin baik.

3.9 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan keasihan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus *pearson product moment* (Sugiyono, 2010) :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

X = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel untuk responden ke-n

n = jumlah sampel

Kriteria pengujiannya adalah apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid. Namun, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dianggap tidak valid. Dengan menggunakan *software* SPSS, akan diperoleh nilai r_{hitung} .

3.10 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur. Kriteria

pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka atribut dikatakan reliabel. Namun, apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\leq 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel. Rumus yang digunakan untuk pengujian reliabilitas (Sugiyono, 2010) :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r = nilai (koefisien) *Alpha Cronbach*

k = banyaknya variabel penelitian

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians variabel penelitian

σ_t^2 = varians total

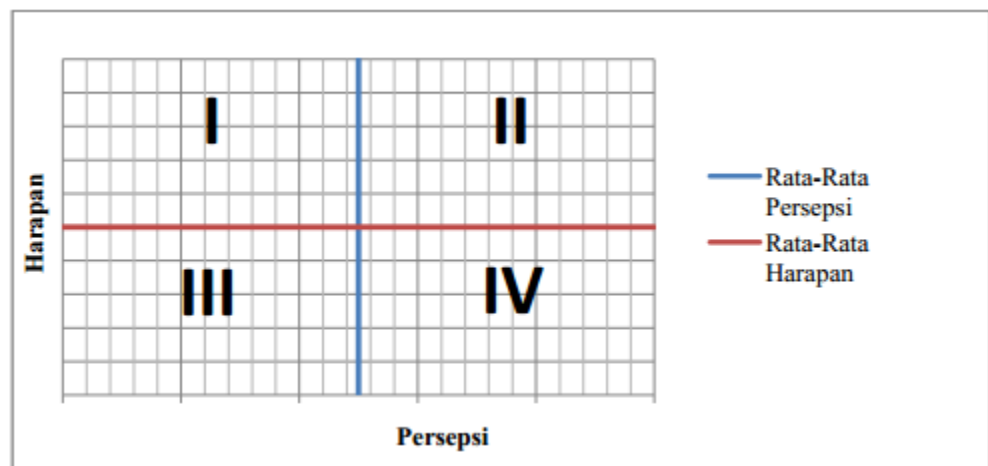
Dengan menggunakan bantuan SPSS, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*.

3.11 Diagram Kartesius

Metode diagram kartesius digunakan untuk mendapatkan pemetaan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara diukur tingkat kepentingan dan kepuasannya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu perubahan pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan.

Skor kenyataan dan skor harapan perlu dipetakan ke dalam diagram kartesius agar dapat diketahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki terlebih dahulu. Pada diagram kartesius ini, nilai kenyataan berada pada *axis* dan nilai harapan berada pada *ordinate*. Sehingga akan terdapat titik-titik koordinat dari skor kenyataan dan harapan. Selanjutnya, rata-rata dari kenyataan dan rata-rata dari harapan akan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran (Supranto, 2001):

1. Kuadran I menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang sangat penting bagi pengguna jasa, tetapi pihak penyelenggara belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Sehingga menimbulkan rasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.
2. Kuadran II menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan pokok yang dianggap penting oleh pengguna jasa telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pengguna jasa. Unsur ini wajib dipertahankan kinerjanya.
3. Kuadran III menunjukkan bahwa unsur-unsur yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dimana sebaiknya pihak penyelenggara mengoperasikannya secara sedang dan tidak berlebihan.
4. Kuadran IV menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang penting tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak penyelenggara. Sehingga didapatkan asil sangat memuaskan namun hal ini dianggap berlebihan.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius Skor Kenyataan dan Harapan

3.12 Costumers Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customers Satisfaction Index* yang selanjutnya disingkat menjadi CSI adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atau realita yang

didapatkan dari suatu atribut pelayanan yang didapat dari responden. Dalam metode ini, penghimpunan pendapat dari penumpang digunakan penilaian menggunakan Skala Likert 5 tingkat.

Setelah diketahui jumlah penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja dari setiap atribut penilaian untuk seluruh responden, kemudian dihitung skor rata-rata untuk masing-masing atribut penilaian dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Hasil rata-rata masing-masing atribut penilaian kemudian dikalikan untuk diperoleh skor yang akan digunakan sebagai perhitungan CSI. Skor merupakan hasil perkalian antara rata-rata tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerjanya. Semakin besar nilainya maka akan semakin penting atribut penilaian tersebut. Dari paling kecil yaitu tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting, dan tertinggi adalah paling penting. Penilaian skor tingkat kepentingan tersebut adalah sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata atribut penilaian pada tingkat kerjanya

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata atribut penilaian pada tingkat kepentingannya

$\sum Xi$ = Total skor setiap atribut penilaian pada tingkat kinerja dari seluruh responden

$\sum Yi$ = Total skor setiap atribut penilaian pada tingkat kepentingannya dari seluruh responden

n = Total responden

Hasil rata masing-masing atribut penilaian dikalikan untuk memperoleh skor yang digunakan sebagai indeks perhitungan CSI. Skor merupakan hasil antara rata-rata tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerjanya. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (1) dijumlahkan sehingga diperoleh

nilai Y dan juga hasil kali 1 dengan pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh nilai T.CSI diperoleh dari perhitungan dengan rumus :

$$CSI = \frac{\text{Jumlah Nilai WS}}{\text{Skala Maksimum yang Digunakan}}$$

Keterangan :

CSI : Nilai *Costumers satisfaction index*

WS : *Weight Score* (skor tertimbang)

Skala *Likert* yang digunakan : 5

Nilai maksimum CSI adalah 100% Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Kriteria lain yang digunakan untuk menghitung CSI adalah dengan menggunakan range tertentu yang dapat mewakili nilai kepuasan. Range nilai tersebut adalah sebagai berikut.

0,81 – 1,00 = Sangat puas

0,66 – 0,80 = Puas

0,51 – 0,65 = Cukup puas

0,35 – 0,50 = Kurang puas

0,00 – 0,34 = Tidak puas

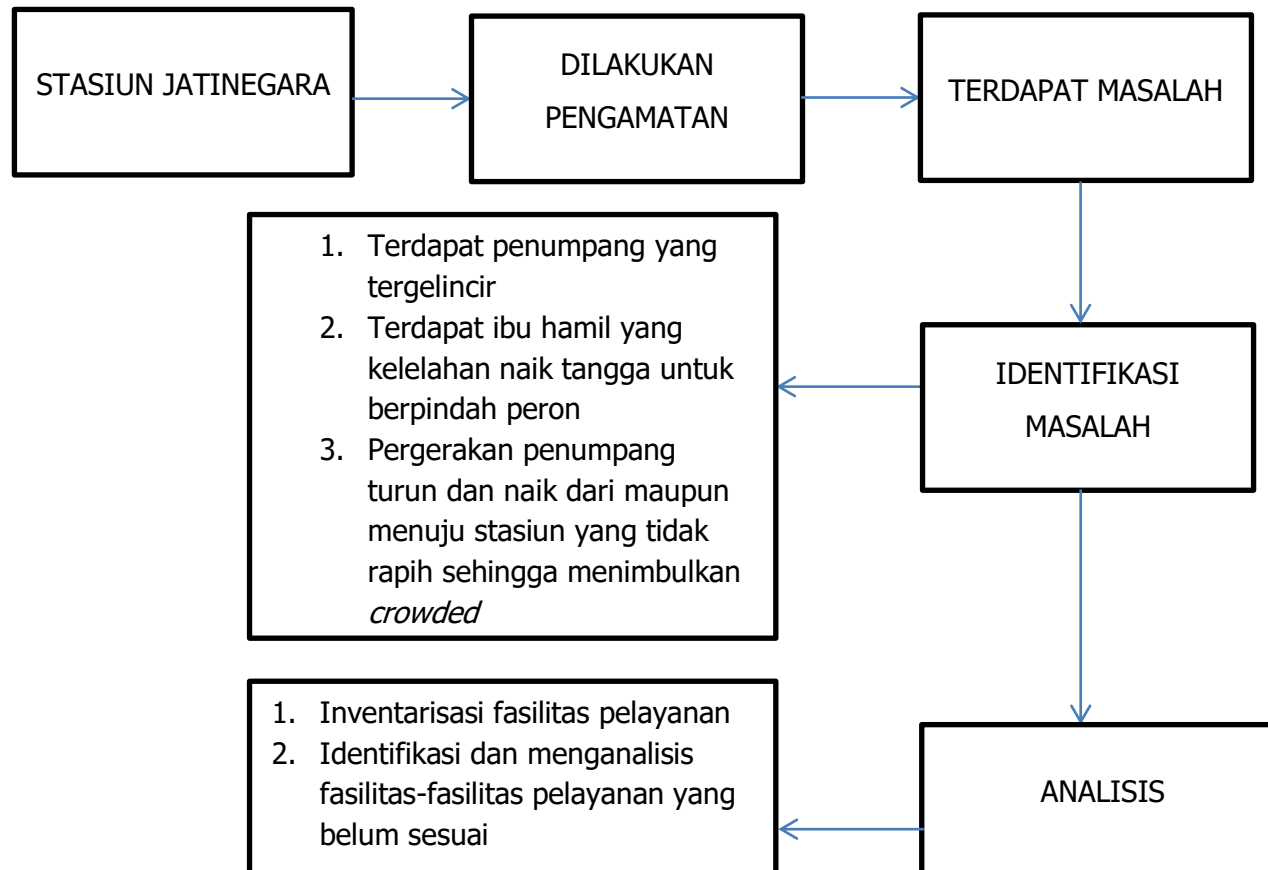
BAB IV

METODELOGI PENELITIAN

4.1 Alur Pikir Penelitian

Langkah awal dalam penelitian ini adalah melakukan pengumpulan data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Data-data tersebut terdiri dari data sekunder dan data primer. Alur pikir penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menentukan maksud dan tujuan analisa serta menentukan ruang lingkup beserta batasan masalah dari penelitian yang sudah dilakukan.
2. Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan serta mendukung penelitian yang dilakukan baik untuk data sekunder maupun data primer.
3. Mengidentifikasi permasalahan yang ada dan melakukan pengolahan data dengan melihat data eksisting di lapangan.
4. Melakukan analisa terlebih dahulu sesuai dengan data yang sudah diperoleh.
5. Melakukan usulan pemecahan masalah berdasarkan data analisa yang telah diolah.
6. Melakukan penilaian berdasarkan *output* pemecahan menurut analisa data yang sudah dilakukan.
7. Menetapkan kesimpulan dan usulan saran berdasarkan *output* analisis dari pemecahan masalah yang sudah diperoleh.



Gambar 4.1 Alur Pikir Penelitian

4.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi dan jadwal penelitian menunjukkan tempat dan waktu diselenggarakannya kegiatan penelitian laporan Kertas Kerja Wajib ini.

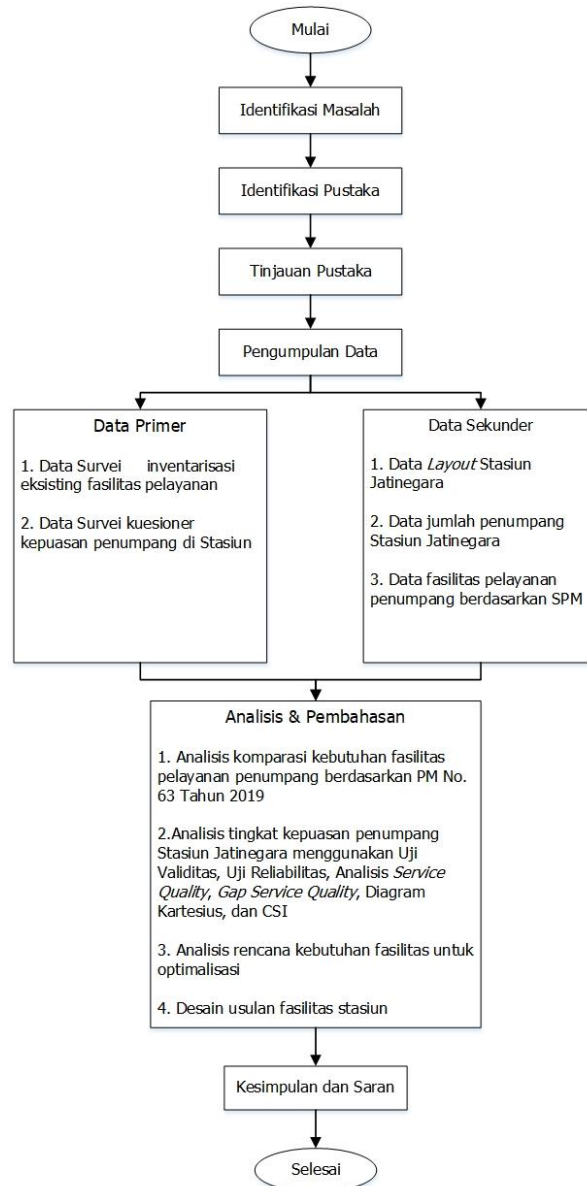
1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi wilayah kajian dimana penelitian dilakukan. Tempat penelitian dilakukan di Stasiun Jatinegara daerah Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan pada studi kasus tingkat kepuasan fasilitas pelayanan penumpang KRL di stasiun.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah suatu masa, tempo, dan lamanya penelitian ini dilakukan. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada saat kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu kurang lebih 3 bulan.

4.3 Bagan Alir Penelitian



Gambar 4.2 Bagan Alir Penelitian

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah pencarian data yang berhubungan dengan penelitian. Data yang diperoleh nantinya akan dianalisis dan diolah untuk menghasilkan kesimpulan dan saran atas permasalahan yang ditemukan. Menggunakan metode pengumpulan data :

1. Data Sekunder

Pengumpulan data-data sekunder diperoleh dengan cara melakukan kunjungan ke instansi dan sumber-sumber terkait. Adapun data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Data *Layout* Stasiun Jatinegara

Data *layout* Stasiun Jatinegara diperlukan untuk menjadi acuan dalam mengetahui kondisi dan tata letak stasiun.

b. Data Jumlah Penumpang Stasiun Jatinegara

Data penumpang diperlukan untuk melihat persentase tingkat kenaikan dan penurunan jumlah penumpang pertahun di Stasiun Jatinegara.

c. Data Fasilitas Penumpang Berdasarkan Standar Pelayanan

Data fasilitas penumpang sesuai dengan PM Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api diperlukan untuk menjadi acuan dalam melihat kondisi eksisting fasilitas pelayanan pada Stasiun Jatinegara.

d. Data Kelas Stasiun

Data ini diperoleh melalui Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jakarta dan Banten untuk mengetahui kelas Stasiun Jatinegara.

2. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil analisa dan survei langsung di lapangan atau wilayah penelitian. Survei yang dilakukan adalah kuesioner kepada penumpang yang berada di lokasi penelitian. Data-data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

a. Survei Inventarisasi Eksisting Fasilitas Pelayanan di Stasiun Jatinegara

Survei pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui kondisi fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku atau belum. Survei ini menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan hasil pengamatan.

b. Survei Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Jatinegara

Survei kuesioner kepada penumpang dilakukan untuk mendapat data dan informasi berupa data kepentingan kinerja fasilitas pelayanan dari para penumpang kereta *commuter line* di Stasiun Selanjutnya untuk penentuan jumlah sampel dihitung berdasarkan pada rata-rata jumlah penumpang di Stasiun Jatinegara. Dengan menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 5% maka perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = *standart error*/standar kesalahan dari kemampuan sampel mewakili populasi (batas kesalahan pada penelitian ini ditentukan 5%)

Berdasarkan jumlah volume penumpang di Stasiun Jatinegara pada bulan April 2022, rata-rata jumlah penumpang sebulan terakhir di Stasiun Jatinegara adalah 5011 penumpang.

Maka berdasarkan perhitungan tersebut didapatkan sampel :

$$n = \frac{5011}{1 + 5011 (0,05)^2} = 370,36 = 371$$

Dari hasil perhitungan di atas didapat angka 370,36 demi memudahkan perhitungan angka tersebut dibulatkan menjadi 370. Sampel yang digunakan adalah 380 responden, jumlah responden yang dilebihkan digunakan untuk mengantisipasi data yang tidak *valid*. Pelaksanaan survei ini dilakukan di bulan Juni 2022 selama 7 (tujuh hari) dimulai pada tanggal 9 Juni 2022 hingga 15 Juni 2022. Survei ini dilakukan dengan cara memindai kode *barcode* yang dibagikan melalui ponsel atau *smartphone* penumpang yang sudah berisi *QR Code* ke *link google form*. Metode ini dilakukan kepada penumpang agar tidak mengganggu

mobilitas penumpang di stasiun serta memudahkan penumpang untuk mengisi *form* kuesioner dimana saja. Terdapat 24 (dua puluh empat) indikator pelayanan untuk mengetahui kinerja dan kepentingan fasilitas pelayanan di stasiun berdasarkan PM Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta. Indikator pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1 Indikator Pelayanan untuk Survei

NO	INDIKATOR PELAYANAN	NO	INDIKATOR PELAYANAN
1	Ketersediaan fasilitas keselamatan di stasiun yang mudah (APAR, jalur evakuasi, titik kumpul)	13	Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara (kipas angin atau ventilasi udara)
2	Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai (pos kesehatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen)	14	Kebersihan di stasiun
3	Ketersediaan peron untuk fasilitas naik turun penumpang dengan aman	15	Ketersediaan tempat sampah yang tersebar merata di stasiun
4	Ketersediaan kanopi peron agar penumpang terlindungi dari panas dan hujan	16	Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus
5	Ketersedian CCTV di Stasiun	17	Ketersediaan informasi kedatangan dan keberangkatan kereta api maupun gangguan kereta api dengan audio/pengeras suara
6	Ketersediaan petugas dan pelayanan keamanan di	18	Ketersediaan fasilitas layanan pengaduan dan keluhan

NO	INDIKATOR PELAYANAN
	stasiun yang mudah dikenali
7	Lampu penerangan di stasiun yang memadai
8	Ketersediaan loket tiket untuk mengisi saldo kartu KMT atau vending machine
9	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api
10	Ketersediaan ruang tunggu penumpang yang nyaman dan memadai
11	Ketersediaan toilet dan air yang bersih
12	Ketersediaan musholla yang luas dan memadai

NO	INDIKATOR PELAYANAN
19	Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi intermoda
20	Ketersediaan tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda
21	Ketersediaan drop point untuk naik turun penumpang dari moda kendaraan lain menuju/keluar stasiun
22	Ketersediaan kursi duduk untuk penumpang disabilitas
23	Ketersediaan ruangan khusus ibu dan bayi menyusui
24	Ketersediaan lift/eskalator

4.5 Teknik Analisis Data

1. Analisis Kondisi Eksisting

Analisis kondisi eksisting bertujuan untuk mengetahui permasalahan kondisi eksisting di stasiun yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara dengan membandingkan dengan PM Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta di stasiun.

2. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan

Analisis ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang KRL di Stasiun Jatinegara terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang tersedia. Dalam melakukan analisis ini menggunakan metode :

a. Uji Validitas Data

Uji validitas data diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen dikatakan valid atau tidak untuk mengukur apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini tingkat signifikansi 5%. Teknik yang dipakai adalah menggunakan rumus *pearson product moment*.

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data diperlukan untuk mengukur apakah suatu kuesioner dikatakan reliabel dan handal atau tidak. Kriteria pengujiannya adalah ukuran yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka atribut dikatakan reliabel. Namun, apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\leq 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel.

c. Metode *Service Quality*

Metode ini digunakan untuk mengetahui skor rata-rata tingkat kenyataan ($\bar{X}$) dan skor rata-rata tingkat harapan ($\bar{Y}$) pada tiap atribut.

d. Metode *Gap Service Quality*

Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan atau "gap" yang terjadi antara harapan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang tersedia di stasiun. Adapun dirumuskan sebagai berikut :

e. Diagram Kartesius

Metode ini digunakan untuk memetakan tentang fasilitas pelayanan di stasiun yang dibagi menjadi 4 (empat) kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Dari survei tersebut didapatkan atribut apa saja yang harus menjadi prioritas dan perlu ditingkatkan untuk optimalisasi pelayanan di stasiun.

f. *Costumers Satisfaction Index (CSI)*

Metode ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa kereta api secara keseluruhan dimana diukur berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan dari responden.

3. Analisis Kebutuhan Fasilitas

Analisis kebutuhan fasilitas diperlukan dengan tujuan untuk mengetahui dan merencanakan kebutuhan fasilitas pelayanan penumpang yang belum tersedia, belum lengkap, atau rusak demi kelancaran operasi pelayanan di stasiun dimasa yang mendatang.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019

Stasiun Jatinegara adalah stasiun kereta api kelas besar yang terletak di 13, RW.16, Kelurahan Pisangan Baru, Kecamatan Matraman, Kota Jakarta Timur, Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta merupakan salah satu stasiun kereta api yang melayani pengoperasian KRL di Jakarta. Stasiun Jatinegara adalah stasiun transit dengan jumlah penumpang naik, turun, dan transit terbanyak dikarenakan letak stasiun ini dekat dengan pusat perbelanjaan, perkantoran, dan perbatasan wilayah antara Jakarta Timur dan Jakarta Selatan. Pengecekan ketersediaan fasilitas pelayanan penumpang diperlukan demi kelancaran, keamanan, kenyamanan, kepuasan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api di stasiun. Maka dari itu, untuk mengetahui bagaimana kondisi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara, diperlukan survei inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di stasiun. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api. Dari hasil survei yang dilakukan di Stasiun Jatinegara pada tanggal 6 Juni 2022 diketahui terdapat beberapa kondisi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara yang belum sesuai atau belum memenuhi kriteria SPM berdasarkan PM Nomor 63 Tahun 2019. Hasil survei inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara secara keseluruhan terdapat pada lampiran berikut.

Tabel 5.1 Hasil Survei Inventarisasi Fasilitas SPM

Form Survei Standar Pelayanan Minimum di Stasiun (Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019)						
No	Jenis Pelayanan	No	Sub Fasilitas	Ketentuan	Ketersediaan	Hasil
1	KESELAMATAN					
	Informasi dan fasilitas keselamatan	1	Alat pemadam kebakaran (APAR)	Ukuran 3 kg di area tidak bertiket (2)	Ada, lengkap	Sesuai
				Ukuran 10 kg di area bertiket (4)	Ada	Sesuai
		2	Petunjuk Jalur evakuasi	Mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada	Sesuai
		3	Prosedur evakuasi	Mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada	Sesuai
		4	Nomor telepon darurat	Mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada	Sesuai
		5	Tombol alarm kondisi darurat		Ada	Sesuai
		6	Smoke detector		Ada, berfungsi	Sesuai
		7	Sprinkler		Tidak ada	Belum Sesuai
		8	Hydrant		Ada, berfungsi	Sesuai
	Informasi dan fasilitas kesehatan	9	P3K		Ada	Sesuai
		10	Petugas Paramedis		Ada	Sesuai
		11	Fasilitas Kerja		Ada	Sesuai
		12	Kursi roda	Minimal 3 unit	Ada	Sesuai
		13	Tandu	Minimal 2 unit	Ada	Sesuai
		14	Tabung oksigen	Minimal 3 unit	Ada, hanya 2	Belum Sesuai
	Lampu penerangan	15	Lampu penerangan wesel	Minimal 200 lux	Ada	Sesuai
	Peron	11	Celah gap antara tepi peron dengan kereta		Ada	Sesuai

Form Survei Standar Pelayanan Minimum di Stasiun (Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019)						
No	Jenis Pelayanan	No	Sub Fasilitas	Ketentuan	Ketersediaan	Hasil
			maks.20cm			
		12	Selisih ketinggian lantai peron dengan lantai maks. 20cm		Peron Tinggi	Sesuai
		13	Lantai peron	Bersih dan terbebas dari genangan air	Licin	Belum Sesuai
		14	Marka petunjuk/pembatas antrian naik/turun penumpang		Ada	Sesuai
		15	Guiding block (bagi penumpang tuna netra)		Ada	Sesuai
		16	Tersedia safety line	Minimal 35 cm	Ada, 40 cm	Sesuai
	Kanopi peron stasiun	13	Kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron		Ada	Sesuai
	Assembly point/titik kumpul	14	Tersedia min.1 assembly point area di setiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda		Ada	Sesuai
	KEAMANAN					
2	Fasilitas keamanan	1	Cctv		Ada	Sesuai
	Petugas keamanan	2	Petugas keamanan	Minimal 9 orang	Ada	Sesuai

Form Survei Standar Pelayanan Minimum di Stasiun (Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019)						
No	Jenis Pelayanan	No	Sub Fasilitas	Ketentuan	Ketersediaan	Hasil
	Informasi gangguan keamanan	3	Stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan		Ada	Sesuai
	Lampu penerangan	4	Lampu penerangan di area publik		Ada	Sesuai
3	KEHANDALAN/KETERATURAN					
	Layanan penjualan tiket	1	Tersedia loket tiket dan/atau vending machine		Ada	Sesuai
		2	Papan informasi tata cara pembelian dan top up		Ada	Sesuai
		3	Pelayanan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi		Ada	Sesuai
		4	Informasi ketersediaan tempat duduk seluruh kelas KA		Ada	Sesuai
	Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	5	Tersedia jadwal operasi		Ada	Sesuai
		6	Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api		Ada	Sesuai
	Informasi kedatangan kereta api dan gangguan perjalanan	7	Display dan/atau Running Text		Ada	Sesuai
		8	Pengeras suara		Ada	Sesuai
4	KENYAMANAN					

Form Survei Standar Pelayanan Minimum di Stasiun (Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019)						
No	Jenis Pelayanan	No	Sub Fasilitas	Ketentuan	Ketersediaan	Hasil
	Ruang tunggu	1	Untuk 1 orang min.0,6 m ² dilengkapi tempat duduk		Tidak ada	Hanya untuk Stasiun yang melayani KAJJ
		2	Dilengkapi tempat duduk prioritas		Tidak ada	
	Area boarding	3	Untuk 1 orang min.0,6 m ² dilengkapi tempat duduk		Tidak ada	
		4	Dilengkapi tempat duduk prioritas		Tidak ada	
		5	Area bersih		Tidak ada	
	Toilet pria	6	Urinoir	Minimal 4	Ada	Sesuai
		7	WC	Minimal 3	Ada	Sesuai
		8	Wastafel	Minimal 2	Ada	Sesuai
		9	Signage/penanda		Ada	Sesuai
		10	Area bersih		Ada	Sesuai
		11	Tidak berbau dan sirkulasi udara baik		Ada	Sesuai
		12	Tidak ada genangan air		Ada	Sesuai
		13	Lampu penerangan		Ada	Sesuai
		14	Urinoir yang dapat dijangkau ketinggian anak		Ada	Sesuai
	Toilet wanita	15	Wc	Minimal 6	Ada	Sesuai
		16	Wastafel	Minimal 2	Ada	Sesuai
		17	Signage/penanda		Ada	Sesuai
		18	Area bersih		Ada	Sesuai
		19	Tidak berbau dan sirkulasi udara baik		Ada	Sesuai
		20	Tidak ada genangan air		Ada	Sesuai
		21	Lampu penerangan		Ada	Sesuai

Form Survei Standar Pelayanan Minimum di Stasiun (Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019)						
No	Jenis Pelayanan	No	Sub Fasilitas	Ketentuan	Ketersediaan	Hasil
	Toilet difabel	22	Wc (handrail,duduk,tt ulisan difabel)	Minimal 11	Ada	Sesuai
		23	Sigange/penanda		Ada	Sesuai
		24	Area bersih		Ada	Sesuai
		25	Tidak berbau dan sirkulasi udara baik		Ada	Sesuai
		26	Tidak ada genangan air		Ada	Sesuai
		27	Lampu penerangan		Ada	Sesuai
	Mushola	28	Pria (3 normal)		Ada	Sesuai
		29	Wanita (3 normal)		Ada	Sesuai
		30	Suhu udara maksimal 27°C		Ada	Sesuai
		31	Area bersih dan tidak berbau		Ada	Sesuai
		32	Kursi untuk difabel		Ada	Sesuai
	Lampu penerangan	33	Lampu penerangan		Ada	Sesuai
	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tertutup	34	Menggunakan AC, kipas angin, dan/atau ventilasi udara		Ada	Sesuai
	Kebersihan Stasiun	35	Stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi		Ada	Sesuai
	Tempat sampah	36	Tersedia tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik)		Ada	Sesuai
	Himbauan dilarang merokok	37	Penanda himbauan dilarang merokok		Ada	Sesuai
5	KEMUDAHAN					

Form Survei Standar Pelayanan Minimum di Stasiun (Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019)

No	Jenis Pelayanan	No	Sub Fasilitas	Ketentuan	Ketersediaan	Hasil
	Informasi pelayanan	1	Denah/layout stasiun		Ada	Sesuai
		2	Nomor ka,nama ka,kelas pelayanan		Ada	Sesuai
		3	Jadwal Operasi KA		Ada	Sesuai
		4	Tarif ka		Ada	Sesuai
		5	Arah jalur evakuasi kondisi darurat		Ada	Sesuai
	Informasi gangguan perjalanan ka	6	Informasi diumumkan maks. 30 menit setelah terjadi gangguan		Ada	Sesuai
	Informasi angkutan lanjutan	7	Papan penunjuk informasi angkutan lanjutan (petunjuk arah,jenis angkutan,jurusan/ rute)		Ada	Sesuai
	Fasilitas layanan penumpang	8	Mempunyai tempat dan 1 meja kerja		Ada	Sesuai
		9	1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan bahasa Inggris		Ada	Sesuai
	Tempat parkir	10	Tempat untuk parkir kendaraan roda 2 dan roda 2		Tidak ada	Belum Sesuai
	Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	11	Ruang jalan khusus (pedestrian/ramp/ selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor		Ada	Sesuai

Form Survei Standar Pelayanan Minimum di Stasiun (Berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019)						
No	Jenis Pelayanan	No	Sub Fasilitas	Ketentuan	Ketersediaan	Hasil
	Penanda penunjuk arah	16	Fasilitas papan informasi penunjuk arah		Ada	Sesuai
6	KESETARAAN					
	Fasilitas bagi penumpang difabel	1	Tempat duduk prioritas		Ada	Sesuai
		2	Tersedia ramp kemiringan maksimal 10C		Ada	Sesuai
		3	Tersedia handrail dengan ketinggian 65-80 cm		Ada	Sesuai
		4	Guiding block (bagi penumpang tuna netra)		Ada	Sesuai
		5	Lift dan/atau eskalator jika lantai lebih dari 1		Ada, eskalator mati semua	Belum Sesuai
	Loket penyandang disabilitas	6	Loket dan/atau vending machine khusus		Ada	Sesuai
		7	Tinggi loket dapat dijangkau kursi roda		Ada	Sesuai
	Ruang Ibu Menyusui	8	Ruang khusus beserta fasilitas lengkap		Ada	Sesuai

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Penerangan pada peron merupakan aspek krusial dalam segi keamanan, keselamatan, dan juga kenyamanan karena memberikan kesan positif dari penumpang untuk tampilan stasiun. Peron membutuhkan intensitas cahaya minimal 200 lux per m².

Untuk itu, diperlukan untuk menghitung luas peron di Stasiun Jatinegara. Panjang peron eksisting di Stasiun Jatinegara sepanjang 280 meter dengan lebar peron eksisting sepanjang 7,4 meter.

$$\begin{aligned}\text{Luas peron saat ini} &= \text{panjang peron} \times \text{lebar peron} \\ &= 280 \text{ m} \times 7,4 \text{ m} = 2072 \text{ m}^2\end{aligned}$$

Satu fluks dari 20 lumens, terkonsentrasi ke area 1 meter persegi, yang menerangi satu meter persegi tersebut dengan pencaayaan dari 200 lux. Namun, 200 lumens yang sama, tersebar di 10 meter persegi, menghasilkan pencaayaan redup hanya 20 lux.

Sehingga untuk mendapatkan intensitas cahaya 200 lux untuk peron di Stasiun Jatinegara dengan luas 2072 m² dibutuhkan **414.400 lumens**.

Berdasarkan hasil survei inventarisasi pelayanan penumpang sesuai dengan PM Nomor 63 Tahun 2019, ada beberapa fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara yang belum sesuai dan terdapat fasilitas pelayanan yang belum tersedia. Faktor ini dapat membuat pelayanan yang dilakukan di Stasiun Jatinegara belum optimal.

Dari analisa yang dilakukan dibedakan menjadi 2 kategori beberapa fasilitas pelayanan penumpang yaitu fasilitas yang belum tersedia dan fasilitas yang belum sesuai. Fasilitas penumpang yang belum tersedia merupakan fasilitas yang belum terdapat ketersediaannya di stasiun. Sementara fasilitas pelayanan yang belum sesuai merupakan fasilitas pelayanan penumpang yang sudah tersedia di Stasiun Jatinegara namun belum memenuhi kriteria dan ketentuan SPM pada PM Nomor 63 Tahun 2019.

Fasilitas pelayanan penumpang yang belum tersedia adalah sebagai berikut, yaitu :

1. Fasilitas keselamatan (*sprinkler*)
2. Fasilitas lahan parkir

Selain itu, adapun fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai, yaitu :

1. Fasilitas kesehatan (tabung oksigen)
2. Kondisi lantai pada peron
3. Fasilitas kesetaraan (eskalator)

5.2 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun

5.2.1 Karakteristik Penumpang di Stasiun Jatinegara

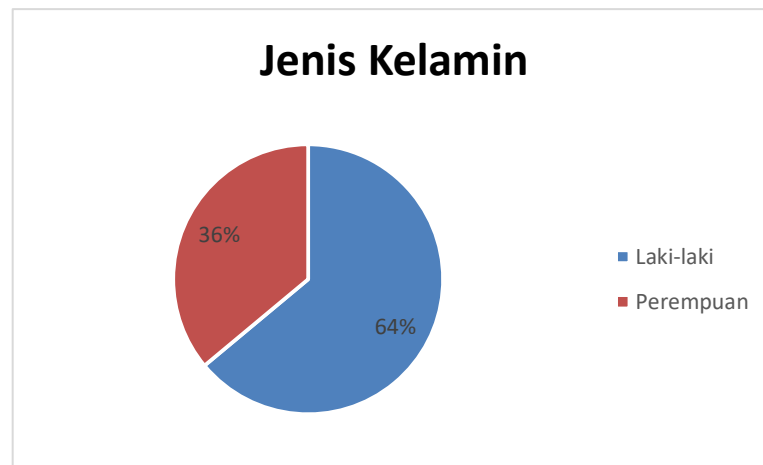
Untuk mengetahui tingkat pelayanan fasilitas kepada penumpang perlu dilakukan analisis terhadap karakteristik penumpang yang ikut serta dalam pengisian responden kepuasan guna untuk mengetahui maksud dari tujuan perjalanan, jenis kelamin, usia, pekerjaan, moda transportasi yang digunakan menuju stasiun maupun menuju tempat tujuan dari stasiun, dan alasan mengapa penumpang memilih menggunakan moda transportasi kereta api sebagai pilihan mereka. Dengan data-data yang didapat tersebut, dapat diketahui apa saja fasilitas yang menurut penumpang dinilai kurang memuaskan dan tidak mencapai harapan di Stasiun Jatinegara.

Karakteristik penumpang kereta api dibagi menjadi 2 kelompok yaitu karakteristik demografi dan karakteristik *usage* atau pemakai jasa kereta.

1. Karakteristik Demografi

Karakteristik demografi dilakukan untuk mengetahui seperti apa kriteria dan identitas pengguna jasa di Stasiun Jatinegara. Karakteristik demografi terdiri dari karakteristik jenis kelamin, karakteristik jenis usia, dan karakteristik pekerjaan.

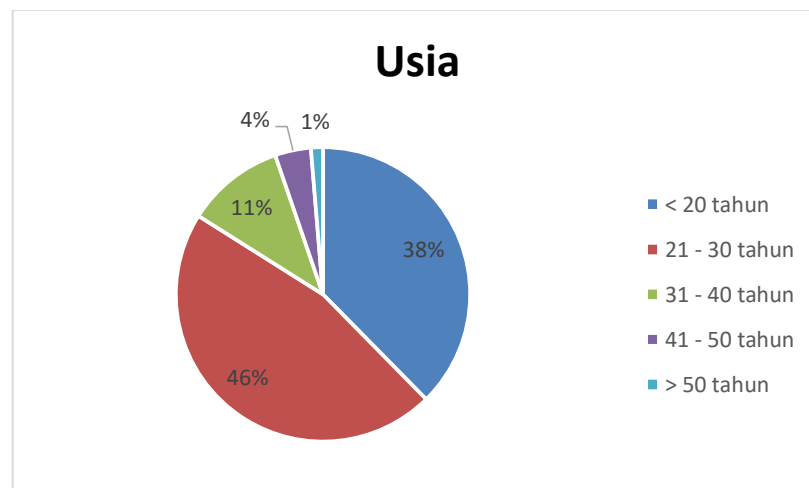
a. Jenis Kelamin



Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin

Jenis kelamin penumpang di Stasiun Jatinegara didominasi oleh laki-laki yakni sebanyak 64% atau 243 orang, sedangkan penumpang perempuan sebanyak 36% atau sebanyak 137 orang.

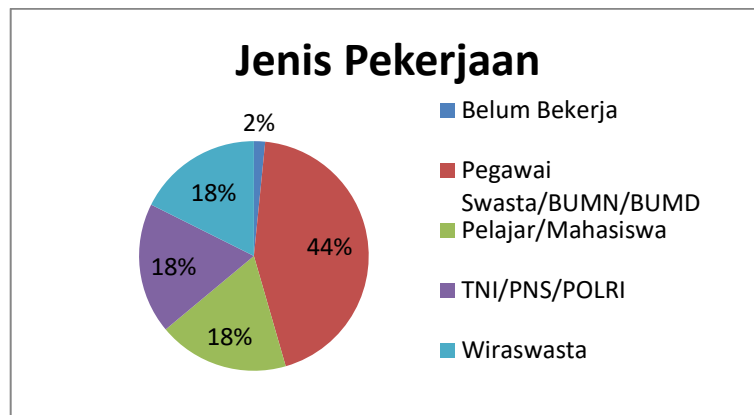
b. Usia



Gambar 5.2 Diagram Usia

Usia penumpang di Stasiun Jatinegara didominasi oleh penumpang dengan rentang usia 21 – 30 tahun yakni sebanyak 46% atau total 176 orang. Untuk usia terendah yakni dengan rentang usia >50 tahun yaitu sebanyak 1% atau total 5 penumpang.

c. Jenis Pekerjaan



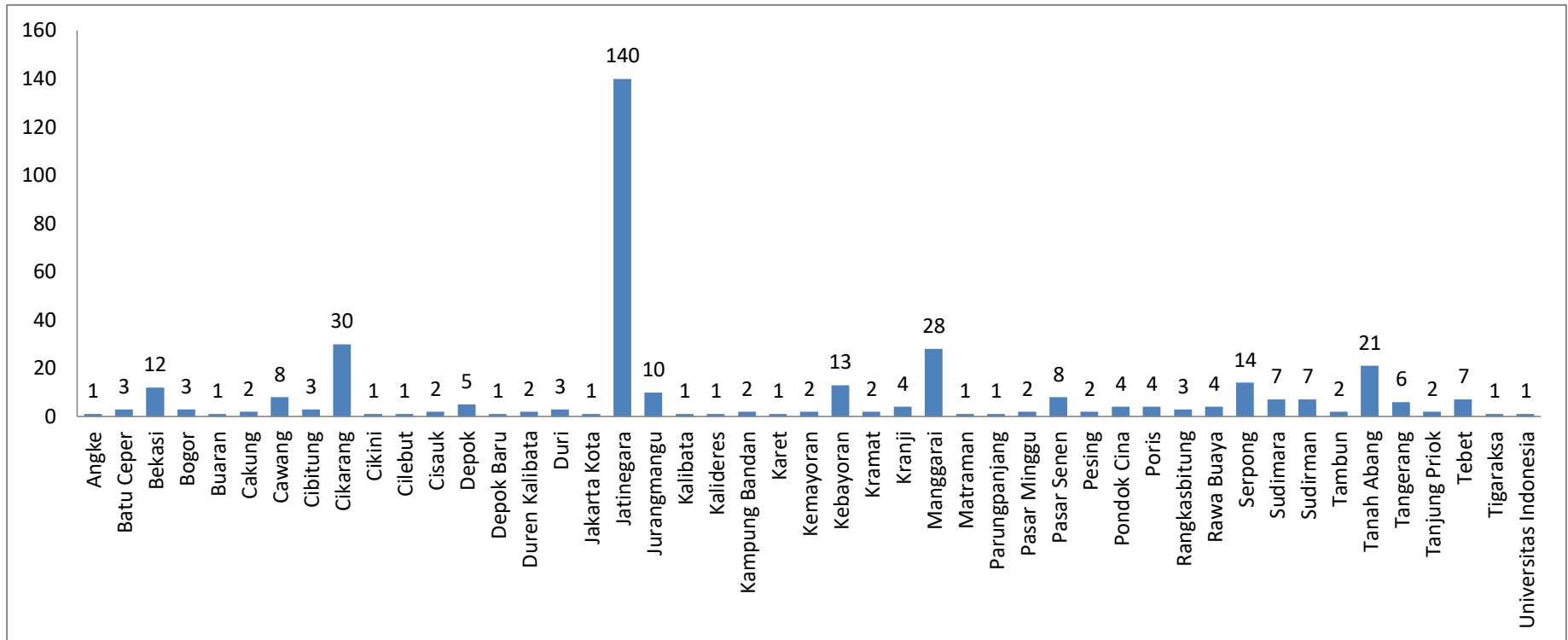
Gambar 5.3 Diagram Jenis Pekerjaan

Mayoritas penumpang di Stasiun Jatinegara berprofesi sebagai pegawai swasta/BUMN/BUMD yakni sebanyak 44% atau total 167 penumpang. Sementara terendah yaitu bagi penumpang yang belum bekerja sebanyak 2% atau total 6 penumpang.

2. Karakteristik *Usage*/Pengguna Jasa

Karakteristik *usage*/pengguna jasa terdiri dari beberapa variabel, yakni variabel stasiun keberangkatan, variabel moda transportasi yang digunakan ke Stasiun keberangkatan, variabel stasiun tujuan, variabel transportasi yang digunakan dari stasiun ke tempat tujuan, variabel tujuan atau maksud perjalanan, dan variabel alasan menggunakan kereta api.

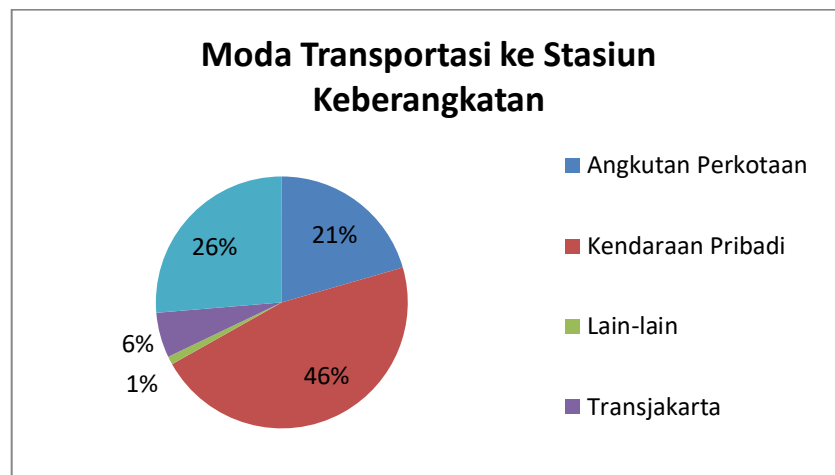
a. Stasiun Keberangkatan



Gambar 5. 4 Diagram Stasiun Keberangkatan

Mayoritas penumpang yang berada di Stasiun Jatinegara berasal dari Stasiun Jatinegara itu sendiri, yakni sebanyak 140 penumpang. Sedangkan penumpang paling sedikit berasal dari Stasiun Angke, Buaran, Cikini, Cilebut, Depok Baru, Jakarta Kota, Kalibata, Kalideres, Karet, Matraman, Parungpanjang, Tigaraksa, dan Universitas Indonesia.

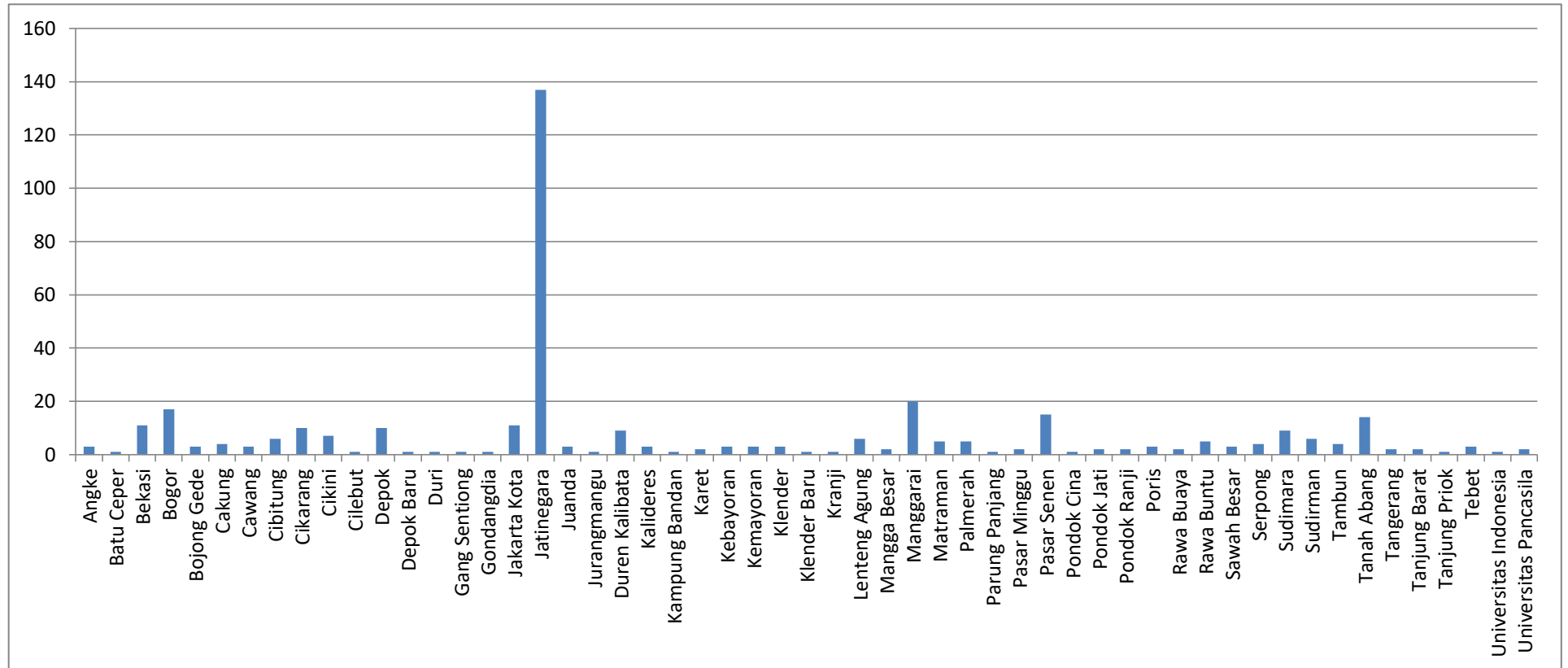
b. Moda Transportasi ke Stasiun Keberangkatan



Gambar 5.5 Diagram Moda Transportasi ke Stasiun Keberangkatan

Mayoritas penumpang di Stasiun Jatinegara menggunakan kendaraan pribadi untuk mencapai stasiun keberangkatan yaitu sebanyak 46% atau sebanyak 176 orang. Sedangkan minoritas didapat sebanyak 6% atau total 4 orang yang tiba di stasiun keberangkatan menggunakan moda transportasi lain.

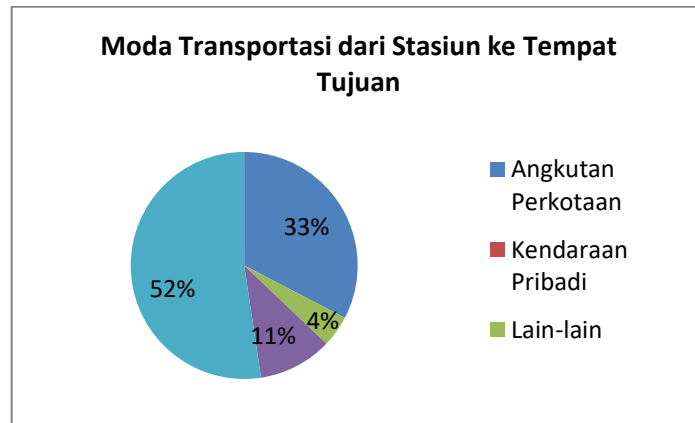
c. Stasiun Tujuan



Gambar 5.6 Diagram Stasiun Tujuan

Mayoritas penumpang di Stasiun Jatinegara mengakhiri perjalanan di Stasiun Jatinegara juga yakni sebanyak 137 orang. Sementara minoritas mengakhiri perjalanan di Stasiun Batu Ceper, Cilebut, Depok Baru, Duri, Gang Sentiong, Gondangdia, Jurangmangu, Kampung Bandan, Klender Baru, Kranji, Parungpanjang, Pondok Cina, Tanjung Priok, dan Universitas Indonesia.

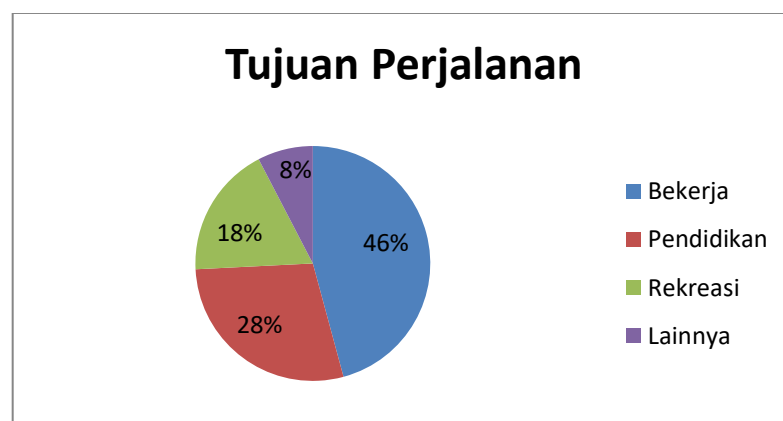
d. Moda Transportasi dari Stasiun ke Tempat Tujuan



Gambar 5.7 Diagram Transportasi dari Stasiun ke Tempat Tujuan

Sebanyak 52% atau 124 penumpang menggunakan angkutan perkotaan sebagai moda transportasi dari stasiun akhir ke tempat tujuan mereka. Sedangkan terendah didapat sebanyak 4% atau 17 penumpang menggunakan moda transportasi lain untuk tiba d tempat tujuan mereka.

e. Tujuan Perjalanan

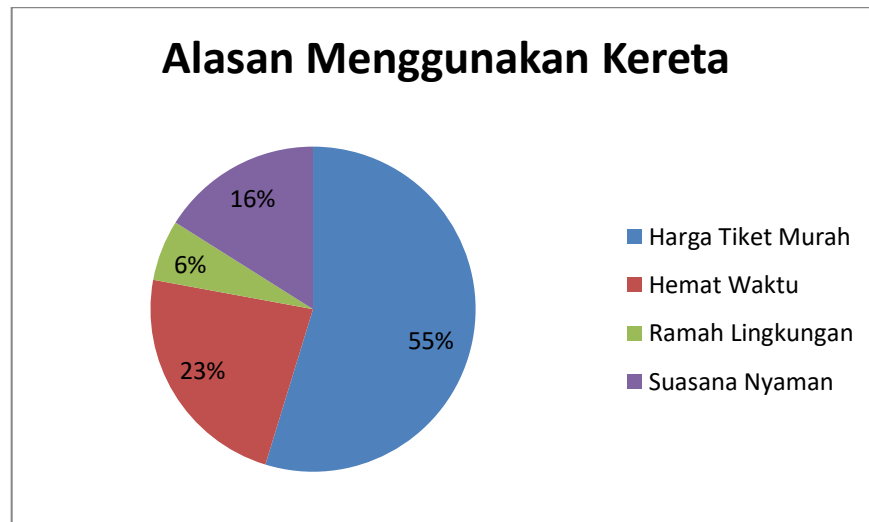


Gambar 5.8 Diagram Tujuan Perjalanan

Mayoritas penumpang di Stasiun Jatinegara menggunakan kereta untuk kepentingan bekerja yakni sebanyak 46% atau total 174 penumpang.

Sementara kepentingan terendah yaitu untuk tujuan lain sebanyak 8% atau total 29 penumpang.

f. Alasan Menggunakan Kereta



Gambar 5.9 Diagram Alasan Menggunakan Kereta

Sebanyak 55% atau 208 penumpang memilih menggunakan kereta karena alasan harga tiket yang relatif murah. Sedangkan persentase terendah sebanyak 6% memilih kereta karena ramah lingkungan.

5.2.2 Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan

Berikut merupakan 24 indikator atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara.

Tabel 5.2 Indikator Fasilitas Pelayanan

NO	INDIKATOR PELAYANAN	NO	INDIKATOR PELAYANAN
1	Ketersediaan fasilitas keselamatan di stasiun yang mudah (APAR, jalur evakuasi, titik kumpul)	13	Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara (kipas angin atau ventilasi udara)
2	Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai	14	Kebersihan di stasiun

NO	INDIKATOR PELAYANAN
	(pos kesehatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen)
3	Ketersediaan peron untuk fasilitas naik turun penumpang dengan aman
4	Ketersediaan kanopi peron agar penumpang terlindungi dari panas dan hujan
5	Ketersedian CCTV di Stasiun
6	Ketersediaan petugas dan pelayanan keamanan di stasiun yang mudah dikenali
7	Lampu penerangan di stasiun yang memadai
8	Ketersediaan loket tiket untuk mengisi saldo kartu KMT atau vending machine
9	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api
10	Ketersediaan ruang tunggu penumpang yang nyaman dan memadai
11	Ketersediaan toilet dan air yang bersih
12	Ketersediaan musholla yang

NO	INDIKATOR PELAYANAN
15	Ketersediaan tempat sampah yang tersebar merata di stasiun
16	Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus
17	Ketersediaan informasi kedatangan dan keberangkatan kereta api maupun gangguan kereta api dengan audio/pengeras suara
18	Ketersediaan fasilitas layanan pengaduan dan keluhan
19	Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi intermoda
20	Ketersediaan tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda
21	Ketersediaan drop point untuk naik turun penumpang dari moda kendaraan lain menuju/keluar stasiun
22	Ketersediaan kursi duduk untuk penumpang disabilitas
23	Ketersediaan ruangan khusus ibu dan bayi menyusui
24	Ketersediaan lift/eskalator

NO	INDIKATOR PELAYANAN
	luas dan memadai

NO	INDIKATOR PELAYANAN

5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

a. Uji Validitas Data

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data yang telah diperoleh dari penelitian dengan mengkorelasikan setiap skor dari jawaban responden dengan skor total jawaban responden.

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid. Namun, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dianggap tidak valid. r_{tabel} dengan ketentuan $df = (n - 2)$ dan tingkat signifikansi 5% yaitu $df = (380 - 2) = 372$, dengan menggunakan microsoft excel diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,1004$.

Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan

Indikator	Pearson Correlation (r_{hitung})	r tabel	Kesimpulan
1	0.83	0.1004	Valid
2	0.878	0.1004	Valid
3	0.611	0.1004	Valid
4	0.564	0.1004	Valid
5	0.892	0.1004	Valid
6	0.859	0.1004	Valid
7	0.882	0.1004	Valid
8	0.856	0.1004	Valid
9	0.866	0.1004	Valid
10	0.66	0.1004	Valid
11	0.853	0.1004	Valid
12	0.885	0.1004	Valid

Indikator	<i>Pearson Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Kesimpulan
13	0.905	0.1004	Valid
14	0.914	0.1004	Valid
15	0.877	0.1004	Valid
16	0.89	0.1004	Valid
17	0.916	0.1004	Valid
18	0.898	0.1004	Valid
19	0.838	0.1004	Valid
20	0.17	0.1004	Valid
21	0.265	0.1004	Valid
22	0.831	0.1004	Valid
23	0.842	0.1004	Valid
24	0.141	0.1004	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas Kepentingan

Indikator	<i>Pearson Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Kesimpulan
1	0.794	0.1004	Valid
2	0.8	0.1004	Valid
3	0.777	0.1004	Valid
4	0.807	0.1004	Valid
5	0.836	0.1004	Valid
6	0.867	0.1004	Valid
7	0.857	0.1004	Valid
8	0.797	0.1004	Valid
9	0.873	0.1004	Valid
10	0.873	0.1004	Valid
11	0.867	0.1004	Valid
12	0.843	0.1004	Valid

Indikator	<i>Pearson Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Kesimpulan
13	0.868	0.1004	Valid
14	0.873	0.1004	Valid
15	0.826	0.1004	Valid
16	0.864	0.1004	Valid
17	0.852	0.1004	Valid
18	0.849	0.1004	Valid
19	0.895	0.1004	Valid
20	0.352	0.1004	Valid
21	0.701	0.1004	Valid
22	0.842	0.1004	Valid
23	0.827	0.1004	Valid
24	0.387	0.1004	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil uji validitas, data kepuasan dan data kepentingan memiliki nilai yang lebih besar dari *rtabel* sehingga data yang diperoleh sudah diuji keasahan dan kevalidannya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka data penelitian tidak reliabel.

Tabel 5.5 Uji Reliabilitas Data Kepuasan

RELIABILITY STATISTIC	
CRONBOACH'S ALPHA	N of Items
0.97	24

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Data Kepentingan

RELIABILITY STATISTIC	
CRONBOACH'S ALPHA	N of Items
0.98	24

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang diuji menggunakan *software* IBM SPSS *Statistic* 25 dengan memasukkan nilai variabel data kepuasan dan data kepentingan yang didapat dari responden dalam *Google Form* lalu diinput ke dalam *software* IBM SPSS *Statistic* 25. Menggunakan SPSS, hasil *Cronbach's Alpha* lebih besar dari angka minimal yaitu sebesar 0,97 untuk data kepuasan dan 0,98 untuk data kepentingan sehingga data tersebut reliabel. Hasil pengukurannya sudah dipercaya berdasarkan nilai korelasi yang diperoleh.

5.2.4 Hasil Analisis Data

1. Hasil Perhitungan *Service Quality*

Menghitung *Service Quality* untuk perhitungan mencari skor rata-rata tingkat kenyataan ($\bar{X}$) dan skor rata-rata tingkat harapan ($\bar{Y}$).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = rata-rata tingkat kenyataan responden

$\bar{Y}$ = rata-rata tingkat harapan responden

Xi = skor tingkat kenyataan ke- i

Yi = skor tingkat harapan ke- i

i = tingkat kepuasan/kepentingan ($i = 1,2,3,4,5$)

n = jumlah responden

Dengan bantuan Microsoft excel, maka diperoleh perhitungan *Service Quality* sebagai berikut.

Tabel 5.7 Hasil Perhitungan *Service Quality*

Indikator	Kepuasan	Kepentingan
1	3.72	4.24
2	3.73	4.25
3	3.60	4.18
4	3.61	4.21
5	3.75	4.33
6	3.77	4.33
7	3.79	4.28
8	3.76	4.22
9	3.79	4.32

Indikator	Kepuasan	Kepentingan
10	3.66	4.26
11	3.65	4.32
12	3.76	4.30
13	3.69	4.28
14	3.73	4.31
15	3.72	4.27
16	3.71	4.30
17	3.78	4.31
18	3.70	4.24
19	3.71	4.28
20	2.67	4.70
21	2.04	4.20
22	3.56	4.36
23	3.61	4.26
24	2.60	4.60

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas dapat disimpulkan suatu urutan nilai rata-rata pernyataan dan harapan. Nilai rata-rata kepuasan untuk kriteria indikator mulai yang paling kecil 2.04 yaitu ketersediaan *drop point* untuk naik turun penumpang dari moda kendaraan lain menuju stasiun sampai nilai yang terbesar yaitu lampu penerangan di stasiun yang memadai dan ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api yaitu sebesar 3.79. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas *drop point* di Stasiun Jatinegara masih kurang puas. Namun nilai kepuasan responden yang paling besar terhadap suatu indikator belum tentu menjamin kepuasan responden pada indikator tersebut karena kepuasan responden tidak hanya dilihat dari segi kepuasan atau kenyataannya saja namun juga harus memperhatikan nilai harapan atau kepentingan responden terhadap indikator tersebut.

Sedangkan untuk nilai rata-rata kepentingan tiap indikator mulai yang paling kecil yaitu 4.18 adalah ketersediaan fasilitas peron dan fasilitas untuk naik turun penumpang sampai nilai yang terbesar yaitu 4,70 yaitu ketersediaan fasilitas lahan parkir untuk kendaraan penumpang. Hal ini

terlihat bahwa semakin besar nilai rata-rata kepentingannya maka semakin besar pula untuk diperbaiki kualitas layanannya.

2. Hasil Perhitungan *Gap Service Quality*

Nilai *gap service quality* merupakan selisih antara rata-rata nilai kepuasan dengan rata-rata nilai kepentingan. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pihak Stasiun telah menyediakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang. *Gap* pertanyaan berperan memberikan evaluasi terhadap seberapa jauh indikator tersebut memberikan kepuasan dalam menyajikan pelayanan.

$$Gap = Kenyataan - Harapan$$

Tabel 5.8 Hasil Perhitungan Nilai *Gap Service Quality*

Indikator	Kepuasan	Kepentingan	GAP
1	3.72	4.24	-0.52
2	3.73	4.25	-0.53
3	3.60	4.18	-0.57
4	3.61	4.21	-0.61
5	3.75	4.33	-0.58
6	3.77	4.33	-0.56
7	3.79	4.28	-0.49
8	3.76	4.22	-0.46
9	3.79	4.32	-0.53
10	3.66	4.26	-0.60
11	3.65	4.32	-0.66
12	3.76	4.30	-0.54
13	3.69	4.28	-0.58
14	3.73	4.31	-0.59
15	3.72	4.27	-0.54
16	3.71	4.30	-0.59
17	3.78	4.31	-0.54
18	3.70	4.24	-0.54
19	3.71	4.28	-0.57
20	2.67	4.70	-2.03
21	2.04	4.20	-2.16
22	3.56	4.36	-0.79
23	3.61	4.26	-0.64

Indikator	Kepuasan	Kepentingan	GAP
24	2.60	4.60	-2.00

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Nilai kesenjangan/*gap* jika bernilai positif menunjukkan bahwa kinerja fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara dalam memberikan pelayanan telah memenuhi harapan penumpang KRL, sedangkan jika kesenjangan bernilai negatif maka kinerja fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara belum memenuhi harapan penumpang KRL. Jika kesenjangan semakin besar, maka semakin tidak sesuai pula dengan kinerja yang diberikan dengan harapan penumpang KRL atau sebaliknya. Untuk mengetahui batas toleransi yang termasuk dalam *gap* normal maka didapatkan hasil dari nilai keseluruhan *gap* dibagi dengan jumlah indikator fasilitas pelayanan yang tersedia.

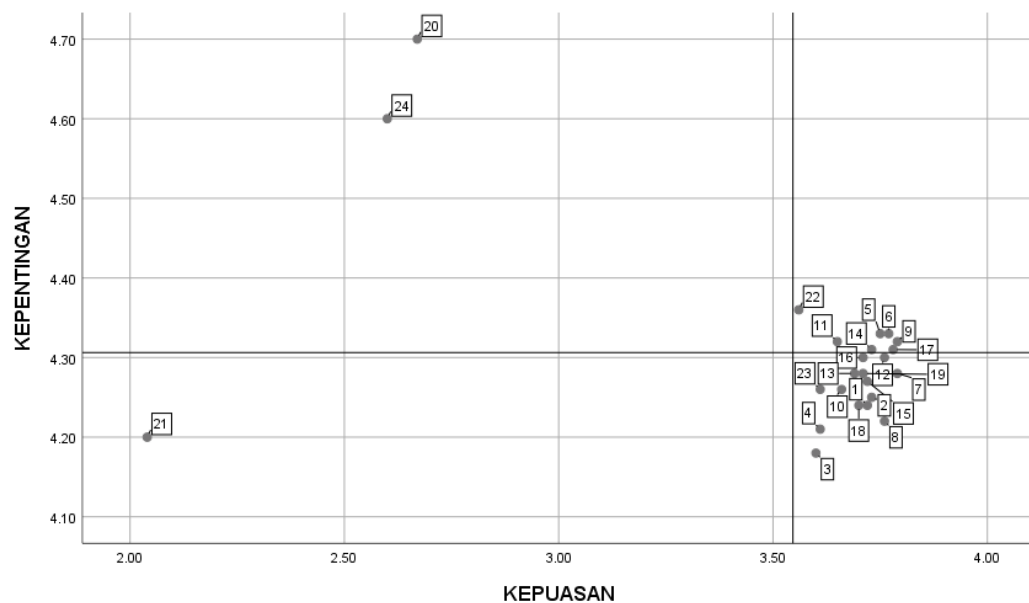
$\sum Gap = -18.22$ dibagi dengan total indikator fasilitas pelayanan yaitu berjumlah 24 maka batas toleransi *gap* minimum adalah 0.759 atau dibulatkan menjadi 0.76

Hasil analisis yang dilakukan didapatkan bahwa semua atribut fasilitas pelayanan penumpang bernilai negatif. Ini berarti kinerja fasilitas pelayanan penumpang yang disediakan belum memenuhi harapan penumpang. Berdasarkan Tabel 5.6 di atas, diperoleh bahwa indikator yang memiliki *gap* paling besar ialah ketersediaan fasilitas *drop point*, ketersediaan fasilitas lahan parkir kendaraan, dan ketersediaan lift/eskalator untuk penumpang.

3. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang dengan Metode Diagram Kartesius

Hasil pengukuran indikator-indikator fasilitas pelayanan penumpang berdasarkan tingkat kepuasan yang memungkinkan pihak stasiun untuk dapat menitikberatkan dan memprioritaskan usaha-usaha pengembangan untuk indikator-indikator atau atribut yang benar-benar dianggap penting saja oleh penumpang agar dapat mencapai kepuasan yang diharapkan. Titik-titik pada diagram kartesius dihasilkan berdasarkan perhitungan rata-rata antara kepuasan dan kepentingan. Hasil hitungan berdasarkan perhitungan *Service Quality* per indikator yang dapat dilihat pada Tabel 5.6. berikut

diagram kartesius kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap fasilitas pelayanan.



Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.10 Diagram Kartesius Kepuasan dan Kepentingan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan

Dalam Gambar 5.1 terlihat bahwa letak dari unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan dibagi menjadi empat kuadran. Interpretasi dari diagram kartesius tersebut sebagai berikut :

1) Kuadran 1 (Kepuasan Rendah, Kepentingan Tinggi)

Pada kuadran 1 menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang perlu diprioritaskan oleh pihak stasiun, hal ini disebabkan karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan tingkat kinerjanya masih belum dapat memuaskan penumpang.

Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 1 yaitu :

- a. Ketersediaan lahan parkir untuk kendaraan (20)
- b. Ketersediaan lift/eskalator yang memadai (24)

2) Kuadran 2 (Kepuasan Tinggi, Kepentingan Tinggi)

Pada kuadran 2 menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang perlu dipertahankan oleh pihak stasiun. Karena pada umumnya tingkat

kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang. Sehingga dapat memenuhi kepuasan penumpang.

Berikut atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 2 yaitu :

- a. Ketersediaan CCTV di stasiun (5)
- b. Ketersediaan petugas dan pelayanan keamanan di stasiun yang mudah dikenali (6)
- c. Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api (9)
- d. Ketersediaan toilet dan air yang bersih (11)
- e. Kebersihan di stasiun (14)
- f. Ketersediaan informasi kedatangan/keberangkatan kereta api maupun gangguan kereta api dengan pengeras suara (17)
- g. Ketersediaan kursi duduk untuk penumpang disabilitas (22)

3) Kuadran 3 (Kepuasan Rendah, Kepentingan Rendah)

Pada kuadran 3 menunjukkan indikator-indikator fasilitas pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelayanannya biasa saja atau cukup.

Berikut atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 3, yaitu :

- a. Ketersediaan *drop point* untuk naik turun penumpang dari moda kendaraan lain menuju stasiun (21)

4) Kuadran 4 (Kepuasan Tinggi, Kepentingan Rendah)

Pada kuadran 4 menunjukkan indikator-indikator fasilitas pelayanan yang dinilai tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi dalam pelaksanaan kinerjanya dilakukan baik sekali oleh pihak stasiun sehingga sangat memuaskan. Hal ini dinilai berlebihan.

Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 4, yaitu :

- a. Ketersediaan fasilitas keselamatan di stasiun (1)
- b. Ketersediaan fasilitas kesehatan (2)
- c. Ketersediaan peron dan fasilitas untuk naik turun penumpang (3)
- d. Ketersediaan kanopi peron agar penumpang terlindungi dari panas dan hujan (4)
- e. Ketersediaan lampu penerangan di stasiun (7)
- f. Ketersediaan loket tiket untuk mengisi saldo kartu KMT atau *vending machine* (8)

- g. Ketersediaan ruang tunggu (10)
- h. Ketersediaan musholla (12)
- i. Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara (13)
- j. Ketersediaan tempat sampah yang tersebar di stasiun (15)
- k. Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus (16)
- l. Ketersediaan fasilitas layanan pengaduan dan keluhan penumpang (18)
- m. Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain (19)
- n. Ketersediaan ruang khusus ibu menyusui (23)

4. Hasil Perhitungan *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Jatinegara secara keseluruhan/general. Berikut adalah tahapan-tahapn dalam melakukan perhitungan CSI :

- a. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan menghitung *Mean Satisfacion Score* (MSS)

MIS adalah nilai rata-rata skor atribut kepentingan yang berasal dari rata-rata harapan atau kepentingan tiap responden. MIS merupakan nilai rata-rata skor atribut kepuasan kinerja fasilitas yang diterima dan dirasakan oleh responden.

- b. Menghitung *Weight Factors* (WF) dan menghitung *Weight Score* (WS)

WF atau faktor tertimbang adalah persentasi dari nilai MIS per atribut terhadap jumla total nilai MIS seluruh atribut. Sedangkan WS atau skor tertimbang merupakan perkalian dari WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau MIS.

Berikut merupakan tabel hasil perhitungan.

Tabel 5.9 Perhitungan CSI

INDIKATOR	MSS	MIS	WF	WS
1	3.72	4.24	4.10	0.15
2	3.73	4.25	4.11	0.15
3	3.60	4.18	4.04	0.15

INDIKATOR	MSS	MIS	WF	WS
4	3.61	4.21	4.08	0.15
5	3.75	4.33	4.19	0.16
6	3.77	4.33	4.19	0.16
7	3.79	4.28	4.15	0.16
8	3.76	4.22	4.08	0.15
9	3.79	4.32	4.18	0.16
10	3.66	4.26	4.12	0.15
11	3.65	4.32	4.18	0.15
12	3.76	4.30	4.16	0.16
13	3.69	4.28	4.14	0.15
14	3.73	4.31	4.17	0.16
15	3.72	4.27	4.13	0.15
16	3.71	4.30	4.16	0.15
17	3.78	4.31	4.17	0.16
18	3.70	4.24	4.10	0.15
19	3.71	4.28	4.15	0.15
20	2.67	4.70	4.55	0.12
21	2.04	4.20	4.06	0.08
22	3.56	4.36	4.21	0.15
23	3.61	4.26	4.12	0.15
24	2.60	4.60	4.45	0.12
TOTAL	85.13	103.35	100.00	3.54
	CSI			0.71

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Tabel 5.10 Kategori Kepuasan CSI

Nilai	Kategori
0,00 - 0,34	Tidak Puas
0,35 - 0,50	Kurang Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,81 - 1,00	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5.8, didapatkan hasil tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara menggunakan metode CSI sebesar 0,71. Pada perolehan hasil perhitungan ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa PUAS dengan fasilitas pelayanan yang disediakan di Stasiun Jatinegara.

5.3 Pemecahan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan, survei, perhitungan, dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa kondisi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara saat ini masih terdapat ketidaksesuaian berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 serta ketidaksesuaian tingkat kepuasan para pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan yang telah disediakan. Dengan kondisi fasilitas yang belum sesuai dengan peraturan dan kepentingan penumpang, maka tingkat kepuasan tidak akan mencapai titik optimal. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi serta penyesuaian fasilitas pelayanan sesuai dengan PM Nomor 63 Tahun 2019 guna memberikan kepuasan yang maksimal kepada para pengguna jasa di Stasiun Jatinegara mengingat bahwa penumpang KRL di Stasiun Jatinegara akan terus bertambah seiring dengan pertumbuhan penduduk, semakin tinggi mobilisasi yang terjadi, dll. Berikut adalah beberapa saran fasilitas pelayanan penumpang yang perlu dievaluasi untuk dilakukan peningkatan fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara.

1. Rencana Lahan Parkir

Ketersediaan lahan parkir di Stasiun Jatinegara masih belum tersedia. Oleh karena itu, rencana pembangunan lahan parkir untuk kendaraan roda dua dan roda empat di stasiun diperlukan dikarenakan banyaknya jumlah penumpang yang harus meletakkan kendaraan pribadinya di tempat yang aman dan legal.

a. Rencana Lahan Parkir Roda Empat

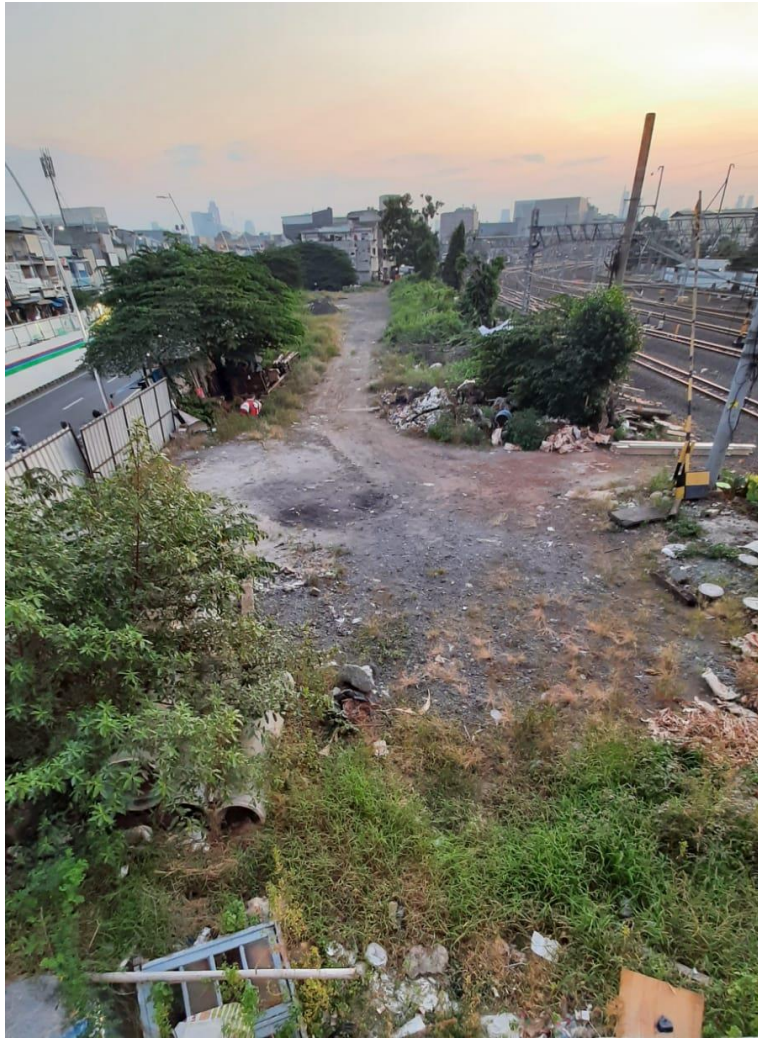
Saran rencana pembangunan lahan parkir roda empat di Stasiun Jatinegara dibangun pada lahan yang berada di

samping Mall KAPM yang sekarang kosong. Lahan tersebut merupakan tanah milik Stasiun Jatinegara, usulan pengembangan lahan parkir roda empat diusulkan di area tersebut.



Sumber : Google Maps, 2022

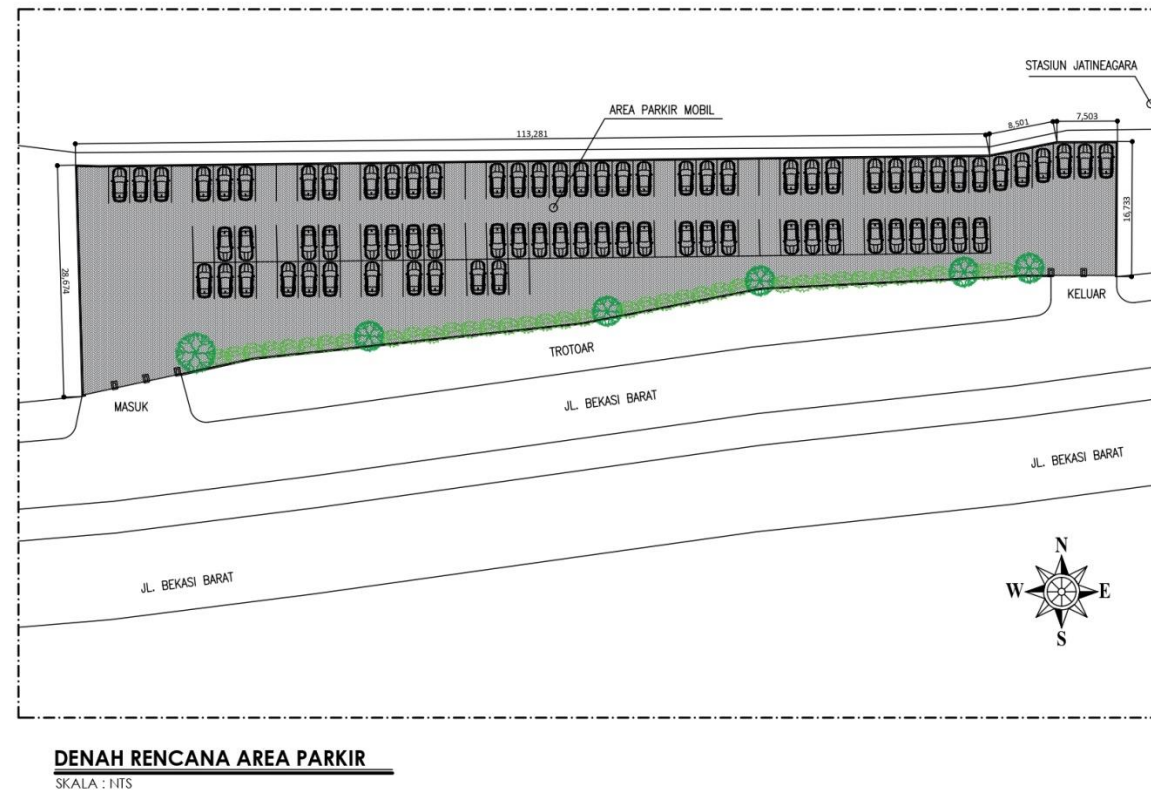
Gambar 5.11 Lahan Kosong Tampak Depan



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 5.12 Lahan Kosong Tampak Atas

Untuk usulan parkir kendaraan roda empat diusulkan untuk dibangun dan ditata di atas lahan tersebut. Untuk usulan desain pembangunannya adalah sebagai berikut.

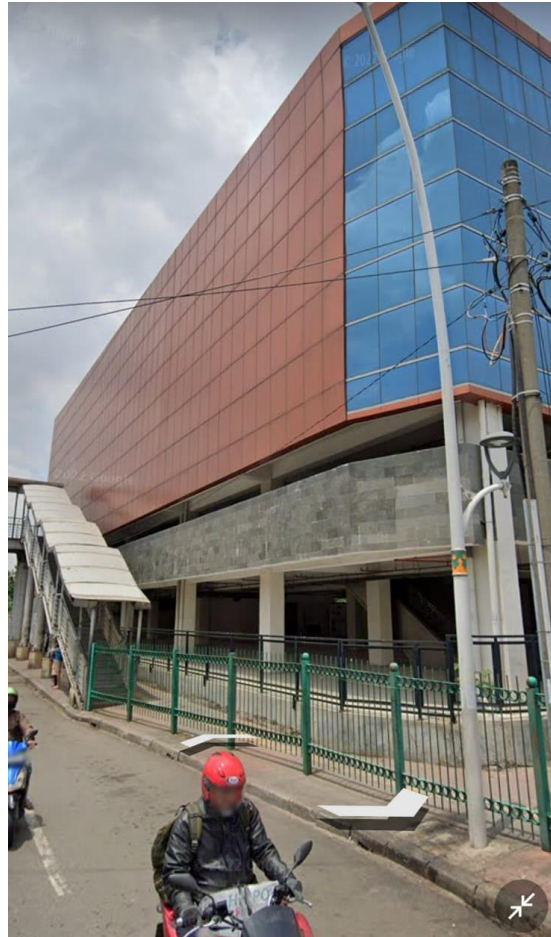


Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.13 Rencana Pembangunan Lahan Parkir Roda Empat

b. Rencana Lahan Parkir Roda Dua

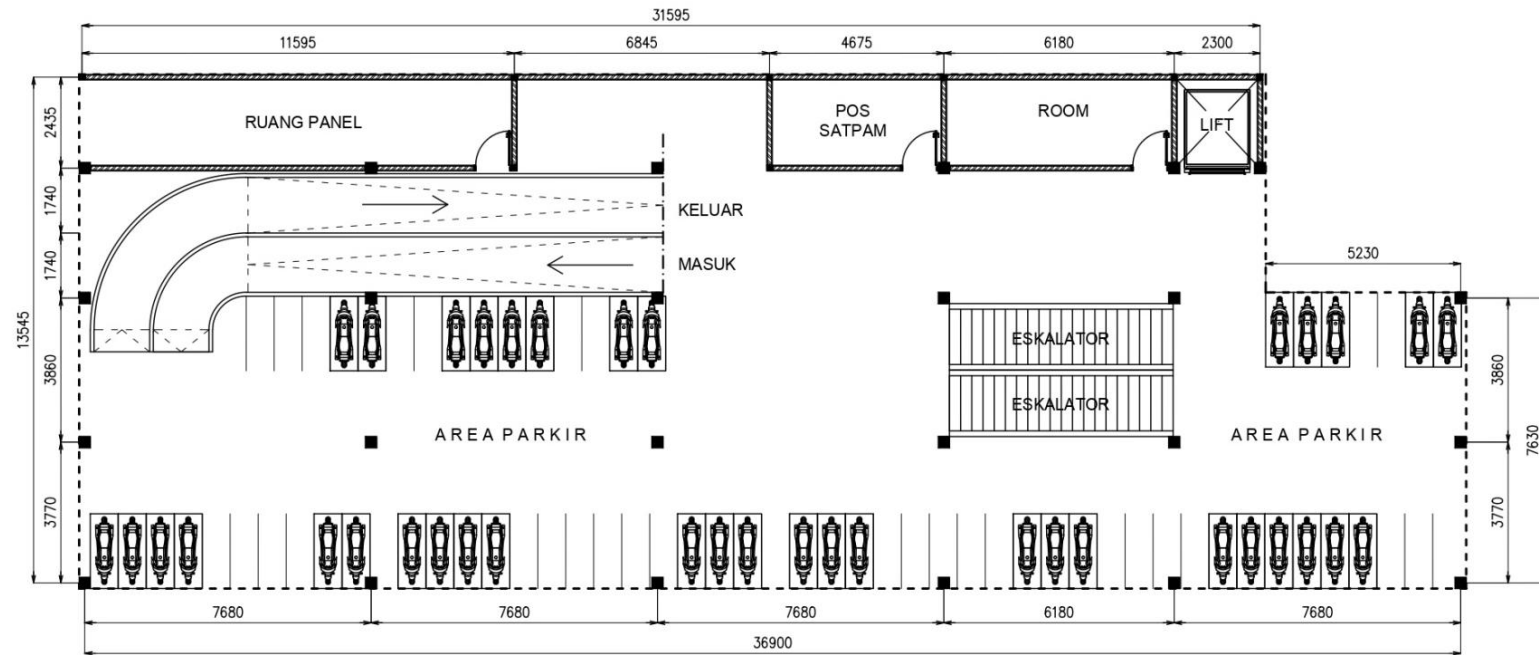
Usulan rencana pembangunan lahan parkir untuk kendaraan roda dua di Stasiun Jatinegara dibangun pada gedung KAPM lantai satu yang berada persis di samping Stasiun Jatinegara. Kondisi saat ini gedung KAPM tersebut masih belum dioperasikan dan masih belum tertata.



Sumber : Google Maps, 2022

Gambar 5.14 Gedung Mall KAPM

Untuk desain penataan lahan parkir roda dua adalah sebagai berikut.



DENAH PARKIR MOTOR

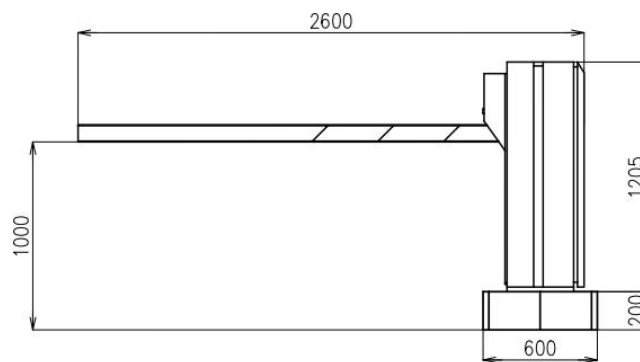
SKALA 1 : 125

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.15 Rencana Penataan Lahan Parkir Roda Dua

c. Rencana Fasilitas Palang Pintu untuk Parkir

Fasilitas ini diperuntukkan agar memudahkan penumpang untuk masuk dan keluar area parkir serta memberikan rasa aman bagi penumpang yang membawa kendaraan pribadi. Kondisi saat ini di Stasiun Jatinegara belum tersedia palang pintu otomatis, rencana penambahan fasilitas palang pintu dilakukan agar kendaraan yang berada di Stasiun Jatinegara aman dan dapat terpantau. Berikut adalah usulan desain palang pintu otomatis di Stasiun Jatinegara.



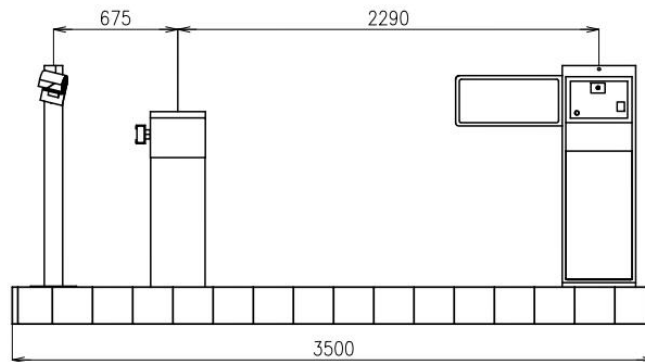
TAMPAK DEPAN

SKALA

1 : 25

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5. 16 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Tampak Depan



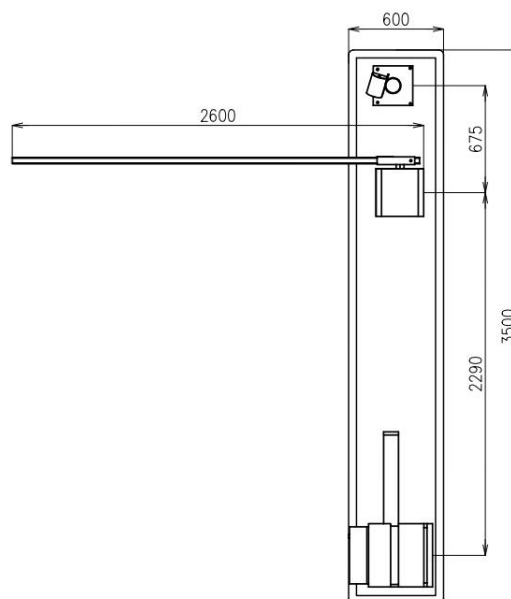
TAMPAK SAMPING

SKALA

1 : 25

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.17 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Tampak Samping



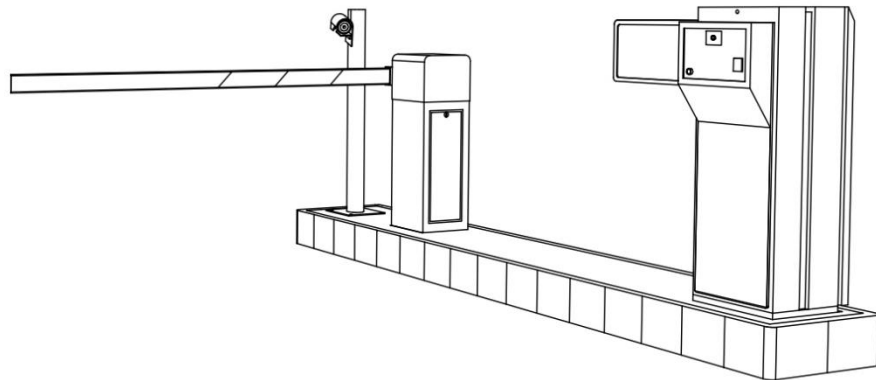
TAMPAK ATAS

SKALA

1 : 25

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5. 18 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Otomatis Tampak Atas



TAMPAK PERSPEKTIF

SKALA

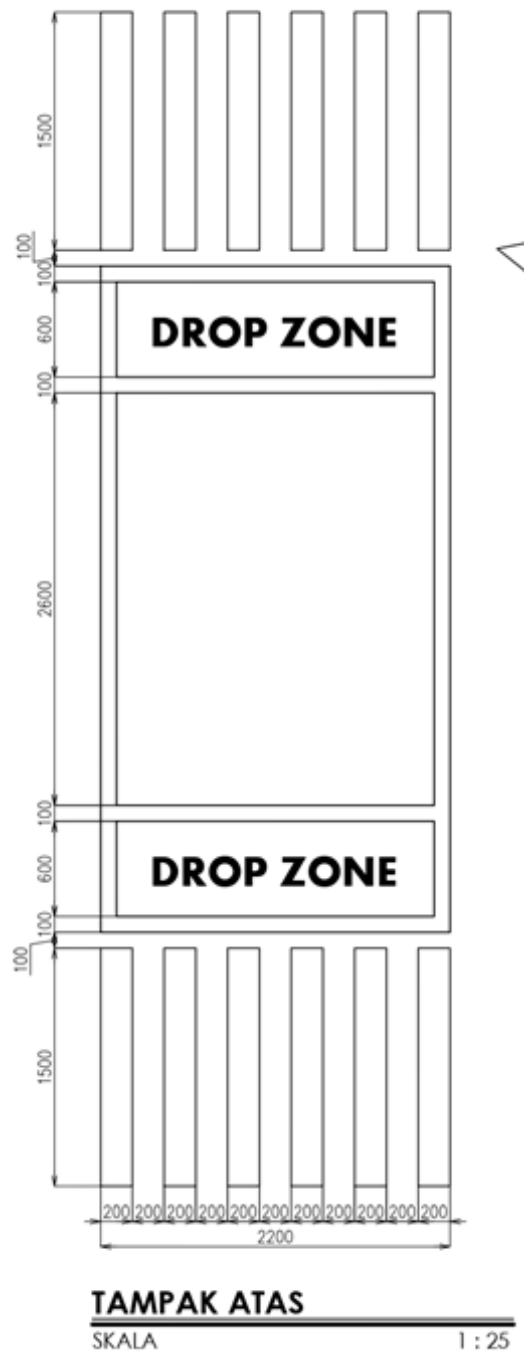
1 : 25

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.19 Desain Rencana Fasilitas Palang Pintu Otomatis Tampak Perspektif

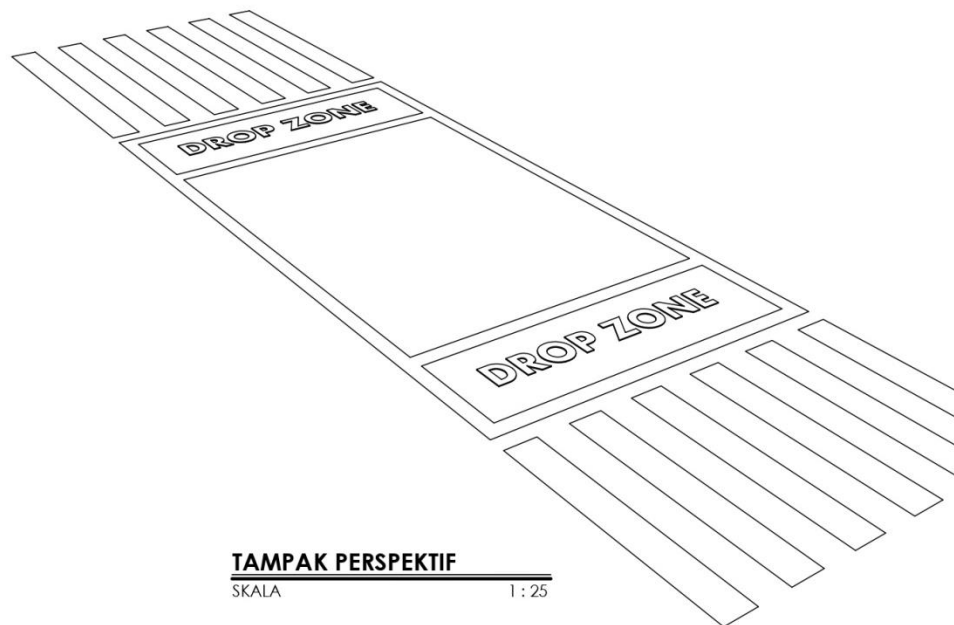
2. Ketersediaan Fasilitas *Drop Point* Penumpang

Ketersediaan fasilitas *drop point* bagi penumpang untuk naik atau turun dari kendaraan di Stasiun Jatinegara masih belum ada. Oleh karena itu, rencana penambahan fasilitas *drop point* di area stasiun diperlukan agar penumpang yang hendak naik dan turun dari kendaraan dapat dengan mudah menemukan titik temu, pergerakan kendaraan lebih tertata rapih, dan memudahkan penumpang serta pengemudi. Berikut adalah usulan rencana desain penambahan *drop point* kendaraan.



Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.20 Rencana Desain *Drop Point* Tampak Atas



Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.21 Rencana Desain *Drop Point* Tampak Perspektif

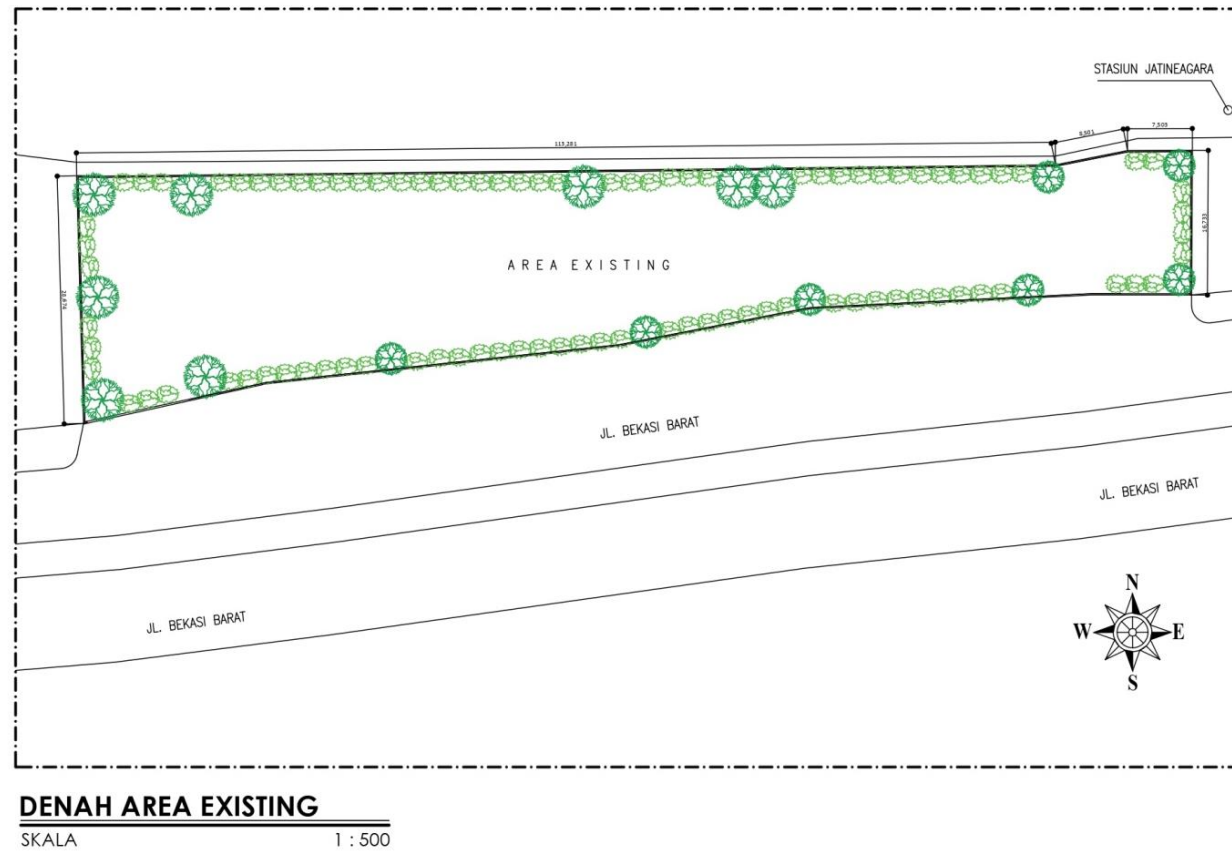
Kondisi eksisting bagi penumpang yang membawa kendaraan pribadi memarkirkan kendaraan mereka di Pasar Jaya Jatinegara yang berada di seberang Stasiun Jatinegara. Kondisi nya masih manual menggunakan karcis yang tidak terdeteksi sistem, penjagaannya juga relatif kurang terjaga dikarenakan tidak adanya sistem palang pintu otomatis, serta akses bagi penumpang stasiun yang harus berjalan dan menyebrang dari Pasar Jaya Jatinegara menuju Stasiun Jatinegara relatif jauh. Berikut adalah tempat parkir eksisting yang berada di Pasar Jaya Jatinegara :



Sumber : Google Maps, 2022

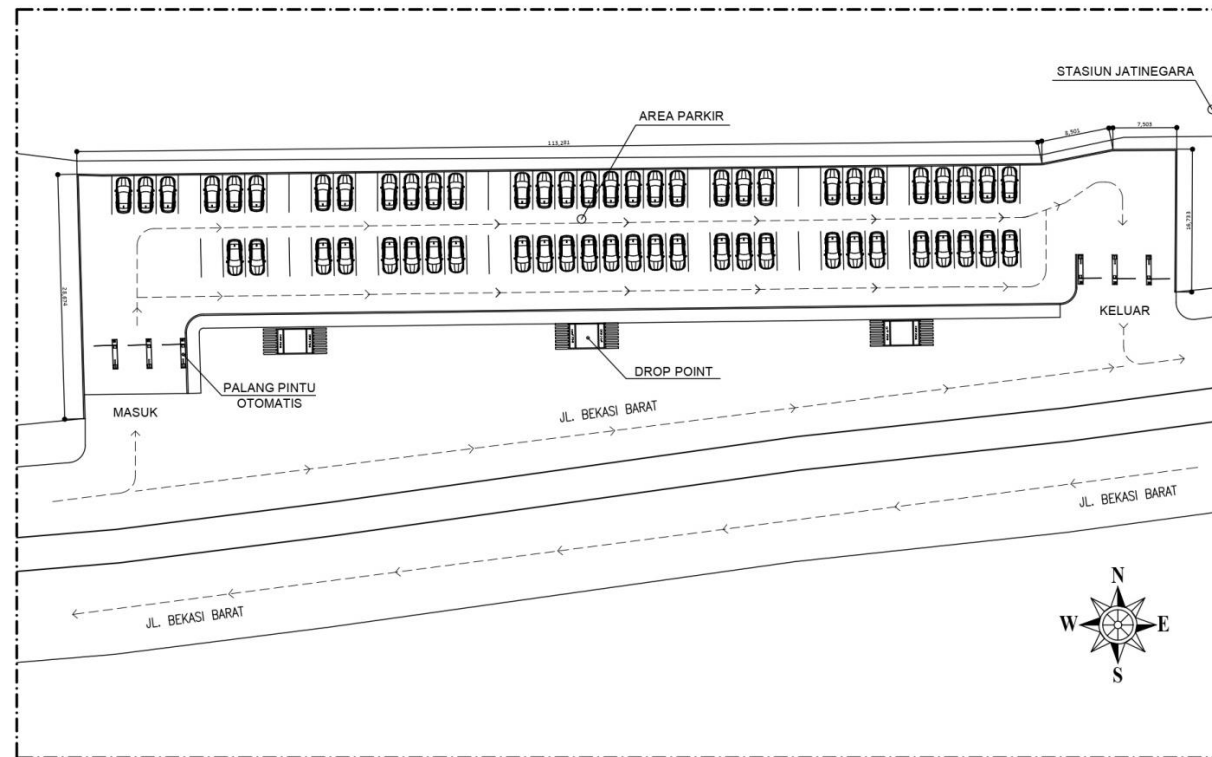
Gambar 5.22 Tempat Parkir Kendaraan Eksisting di Pasr Raya Jatinegara

Oleh karena itu, berikut adalah desain kondisi eksisting lahan kosong yang berada di dekat Stasiun Jatinegara beserta rencana desain pembangunan lahan parkir roda empat beserta peletakkan palang pintu otomatis dan *drop point*.



Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5. 23 Desain Kondisi Area Eksisting



DENAH PARKIR MOBIL

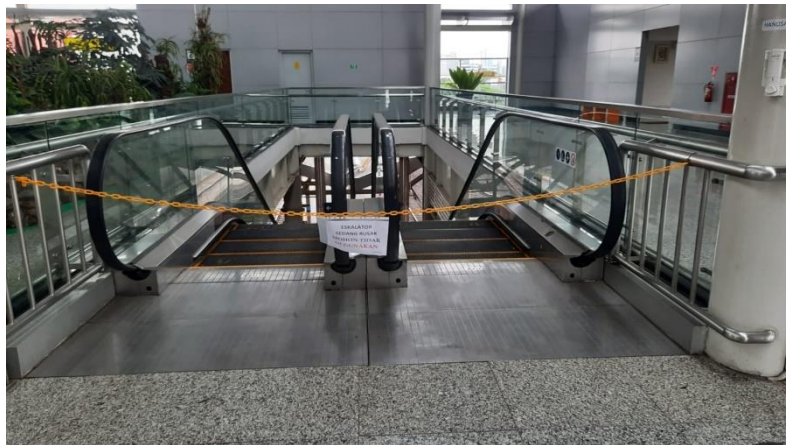
SKALA 1 : 500

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.24 Desain Rencana Pembangunan Lahan Parkir Roda Empat, Peletakkan Palang Pintu Otomatis, dan *Drop Point/Zone*

3. Lift atau Eskalator

Ketersediaan lift dan eskalator di Stasiun Jatinegara sudah cukup baik, namun dalam pengoperasian dan kinerjanya masih rendah. Hal ini dikarenakan semua eskalator yang ada di Stasiun Jatinegara keadaannya rusak dan tidak dapat digunakan. Padahal, eskalator cukup krusial dikarenakan mobilisasi yang terjadi di Stasiun Jatinegara untuk berpindah dari peron satu ke peron lainnya harus menggunakan tangga/lift/eskalator. Namun, mengingat jumlah penumpang di Stasiun Jatinegara yang banyak, serta banyaknya penumpang lanjut usia/keterbatasan untuk dapat menggunakan tangga, sementara lift hanya memuat 5 – 8 orang saja. Oleh karena itu, perlu dilakukannya perbaikan pada komponen-komponen eskalator yang rusak sehingga eskalator dapat berjalan dan beroperasi normal kembali. Pihak stasiun harus mengadakan perawatan rutin atau pengecekan rutin pada eskalator maupun lift.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 5. 25 Kondisi Eskalator yang Rusak



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

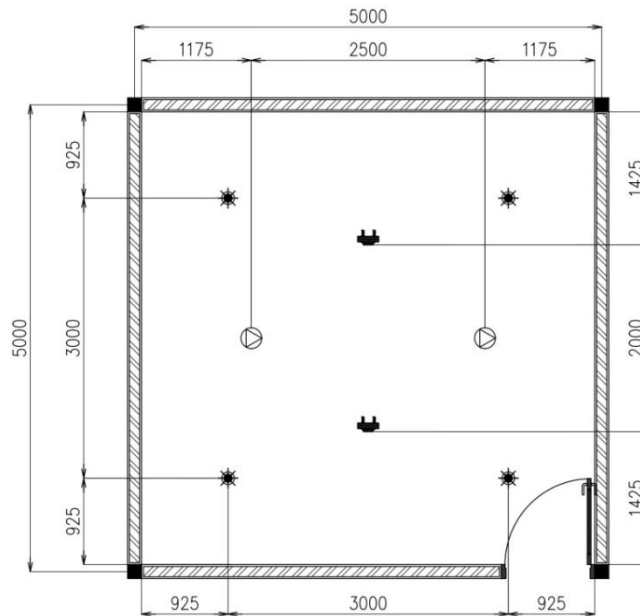
Gambar 5. 26 Kondisi Eskalator yang Rusak

4. Fasilitas Keamanan (*Sprinkler*)

Ketersediaan fasilitas keamanan kebakaran di Stasiun Jatinegara sudah cukup baik, tetapi fasilitas pemadam api seperti *sprinkler* belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku. Dalam peraturan standar pelayanan minimum stasiun, untuk fasilitas pemadam kebakaran untuk bangunan fasilitas umum pada stasiun kelas besar harus tersedia (*smoke detector, sprinkler, hydrant, fire alarm*). Berdasarkan peraturan secara umum dalam Permen PU No.26 tahun 2008 bangunan dengan luas lebih dari 400 m² dan ketinggian lebih dari 15 meter atau lebih dari 3 lantai harus bersprinkler ruang tambahan dengan luas 28 m² atau kurang, seperti tempat penjualan tiket, fasilitas toilet, atau ruang longgar yang dibangun dari konstruksi tidak terbakar atau konstruksi tahan api. Sementara Stasiun Jatinegara berada di atas ketinggian +16 meter. Rencana pemasangan *sprinkler* pada Stasiun Jatinegara dipasang pada ruangan tertutup yang jauh untuk dapat dijangkau oleh *hydrant* seperti toilet, mushala, ruang ibu menyusui, pos kesehatan, dll.

Pemasangan *sprinkler* pada dinding atap diberi jarak pertiga meter dari satu *sprinkler* ke *sprinkler* lainnya tergantung luas ruangan tersebut, hal ini

berguna agar penyebaran *sprinkler* tersebar dan terdistribusi satu sama lain sehingga jika terjadi kebakaran dapat menyembrotkan air secara merata.



DENAH SPRINKLER, SPEAKER, SMOKE DETECTOR
SKALA 1 : 50

SIMBOL	KETERANGAN
*	SPRINKLER TYPE PENDANT
⊙	CEILING SPEAKER
⬇	SMOKE DETECTOR

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.27 Rencana Pemasangan *Sprinkler*

5. Fasilitas Kesehatan (Tabung Oksigen)

Ketersediaan fasilitas di Stasiun Jatinegara sudah cukup baik, tetapi terdapat fasilitas yang kurang memenuhi standar pelayanan minimum yang berlaku. Dalam PM No 63 tahun 2019 menjelaskan bahwa ketersediaan tabung oksigen 0.5 m³ untuk stasiun kelas besar minimal berjumlah 3 (tiga). Sedangkan pada Stasiun Jatinegara, hanya terdapat 2 (dua) tabung oksigen.

Penambahan jumlah unit oksigen diperlukan agar sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta mencegah hal-hal yang tidak diinginkan terjadi nantinya.

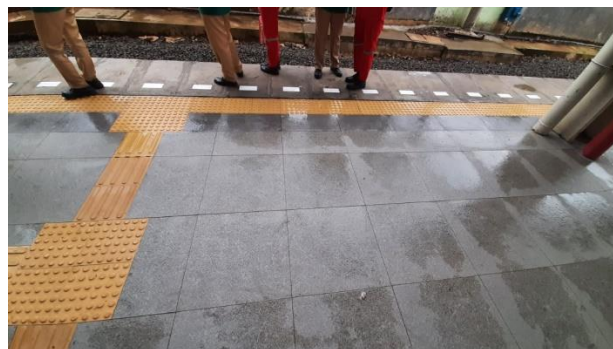


Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 5.28 Ketersediaan Tabung Oksigen

6. Kondisi Lantai di Peron

Kondisi peron di Stasiun Jatinegara cukup baik namun jika keadaan hujan lantai masih mudah tergenang air. Hal ini cukup berisiko terhadap keselamatan penumpang karena dapat memungkinkan terjadinya tergelincir atau terpeleset dikarenakan kondisi lantai yang licin. Dalam hal ini pihak stasiun harus mengevaluasi pihak petugas kebersihan untuk siap sedia dan memantau keadaan lantai di peron, dibersihkan jika tergenang air, dan memastikan penumpang dapat melakukan mobilisasi naik turun dari kereta dengan aman di stasiun.



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2022

Gambar 5. 29 Kondisi Lantai di Peron yang Licin

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis kondisi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara saat ini, jika dikomparasikan dengan ketentuan sesuai dengan SPM yang tertuang pada PM Nomor 63 Tahun 2019, fasilitas yang belum memenuhi atau belum sesuai dengan SPM, yaitu :
 - a. Fasilitas keselamatan (*sprinkler*)
 - b. Kondisi lantai pada peron
 - c. Fasilitas lahan parkir
 - d. Fasilitas kesehatan (tabung oksigen)
 - e. Fasilitas kesetaraan (eskalator)
2. Pada analisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Jatinegara dengan metode *Service Quality*, ditemukan bahwa indikator fasilitas pelayanan yang memiliki kepuasan paling kecil adalah ketersediaan fasilitas *drop point* untuk naik turun penumpang dari moda transportasi lain, sedangkan untuk fasilitas pelayanan yang memiliki nilai tingkat rata-rata tertinggi adalah ketersediaan lahan parkir di stasiun.
3. Dalam analisis *Gap Service Quality*, dengan menyelisihkan angka tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan rata-rata indikator fasilitas pelayanan penumpang, didapatkan hasil fasilitas-fasilitas yang masih memiliki *gap* terbesar adalah sebagai berikut :
 - a. Fasilitas *drop point*
 - b. Ketersediaan lahan parkir kendaraan

- c. Ketersediaan lift/eskalator untuk penumpang
4. Didapatkan perhitungan 0,71 yang berada pada interval 0,66 – 0,80 yang menyatakan bahwa penumpang di Stasiun Jatinegara merasa “PUAS” terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia. Namun, untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada di stasiun, perlu dilakukan peningkatan kinerja terhadap beberapa fasilitas pelayanan yang terdapat di Stasiun Jatinegara. Berikut adalah kinerja pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan berdasarkan diagram kartesius yang berada di kuadran 1 adalah sebagai berikut :
 - a. Ketersediaan lahan parkir
 - b. Ketersediaan lift/eskalator

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditarik, maka masukan dan saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan pembenahan atau penyesuaian terhadap fasilitas-fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 agar penumpang merasa aman dan nyaman pada saat menggunakan jasa pelayanan angkutan KRL.
2. Adapun fasilitas-fasilitas yang harus ditingkatkan lagi antara lain fasilitas keselamatan (*sprinkler*), kondisi lantai pada peron, ketersediaan fasilitas lahan parkir, fasilitas kesehatan (tabung oksigen), fasilitas kesetaraan (eskalator), dan fasilitas *drop point* untuk naik dan turun penumpang.
3. Fasilitas pelayanan yang sudah memenuhi standar pelayanan minimum dan sudah mencapai angka optimal dalam kinerjanya perlu dipertahankan.
4. Meningkatkan kinerja yang masih kurang optimal guna meningkatkan kepuasan penumpang di Stasiun Jatinegara.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, G. (2017). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Stasiun Binjai Dengan Metode Servqual*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, Saifuddin. (2005). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Departemen Perhubungan. (1996). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir*. Jakarta: Departemen Perhubungan.
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Intari, Kuncoro, & Mahendra. (2020). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak - Banten*. *Jurnal Fondasi*, Vol. 9 No. 2, 138-153.
- Juran, J. M. and Frank M. Gyrna. (1993). Edisi 3. *Quality Planning and Analysis*. Singapore: McGraw-Hill International Editions.
- Kementrian Pekerjaan Umum. (2008). *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26/PRT/M/2008 Tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan*. Jakarta: Kementrian Pekerjaan Umum.
- Kementrian Perhubungan. (2017). *Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penyelenggara Perkeretapian*. Jakarta: Kementrian Perhubungan.

Kementrian Perhubungan. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api*. Jakarta: Kementrian Perhubungan.

Kereta Commuter Indonesia, Jakarta. (2022). *Data Penumpang KRL Jakarta di Stasiun Jatinegara*. Jakarta: Kereta Commuter Indonesia.

Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Salemba Empat.

Leliana, Arinda and Widyastuti, Hera. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

McAlexander, James H., Dennis O. Kalderberg, and Harold F. Koenig. (1994). *Service Quality Measurement. Journal of Health Care Marketing*.

Ningtyas, P. I. (2021). *Evaluasi Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Boulevard Utara*. Bekasi: Program Studi D III Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.

Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. (1995). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. Vol. 49 (fall)*.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: THE TREE PRESS.

Pemerintah Republik Indonesia. (2007). *Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*. Jakarta: Departemen Perhubungan.

Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. (2022). *Pedoman Penulisan Kertas Kerja Wajib Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD*. Bekasi: Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.

PT Kereta Api Indonesia. (2022). *Ekspose Perubahan GAPEKA KRL Jabodetabek (Pasca SO 5 Stasiun Manggarai)*. Jakarta: PT Kereta Api Indonesia.

Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wahjono, S. I. (2010). *Perilaku organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

LAMPIRAN

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022/2023	LAMPIRAN 1.1 INVENTARISASI FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN JATINEGARA SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM	
SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN			

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
1.	KESELAMATAN					
a	A. Informasi dan Fasilitas Keselamatan					
	1. Alat pemadam kebakaran (APAR)	Ukuran 3 Kg (area tidak bertiket)		2	Ada, berfungsi	
		Ukuran 10 Kg (area bertiket)		4	Ada, berfungsi	
	2. Petunjuk jalur evakuasi	Mudah terlihat, jelas terbaca	Ya/tidak		Ya	
	3. Prosedur Evakuasi	Mudah terlihat, jelas terbaca	Ya/tidak		Ya	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
	4. Nomor telepon darurat (emergency call)	Mudah terlihat, jelas terbaca	Ya/tidak		Ya	
	5. Tombol alarm kondisi darurat		Berfungsi/tidak berfungsi		Ada, berfungsi	
	6. Sistem pemadaman kebakaran				Ada, berfungsi	
	a. Smoke detector		Berfungsi/tidak berfungsi		Ada, berfungsi	
	b. Sprinkler		Berfungsi/tidak berfungsi		Tidak Ada	
	c. Hydrant		Berfungsi/tidak berfungsi		Ada, berfungsi	
	d. Fire alarm		Berfungsi/tidak berfungsi		Ada, berfungsi	
b.	B. Informasi dan fasilitas kesehatan					
	1. Pos Kesehatan				Tersedia	
	a. Fasilitas obat-obatan		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	b. Petugas paramedis		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	c. Fasilitas kerja		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
	2. Kursi Roda		Ada/berfungsi, tidak ada/tidak berfungsi	3	Ada, berfungsi	
	3. Tandu		Ada/berfungsi, tidak ada/tidak berfungsi	2	Ada, berfungsi	
	4. Tabung oksigen	Berat minimal 0.5 kg	Ada/berfungsi, tidak ada/tidak berfungsi	3	Ada, berfungsi	Hanya tersedia 2 tabung
c.	C. Lampu Penerangan					
	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux di wesel ujung		Intensitas cahaya ≥ 200 lux		> 200 lux	
			Intensitas cahaya < 200 lux		> 200 lux	
d.	D. Peron					
	1. Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta	Maksimal 20 cm	Celah gap		20 cm	
	2. Selisih ketinggian lantai peron stasiun dengan lantai kereta	Maksimal 20 cm	< 20 cm , > 20 cm (dilengkapi bancik) , > 20 cm (tidak dilengkapi bancik)		> 20 cm	
	3. Lantai peron	Area bebas dari kegiatan	Ya/tidak		Ya	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
		komersil				
		Kondisi lantai	tidak licin , licin , tidak tergenang air , tergenang air		Licin, tergenang air	
	4. Marka petunjuk/pembatas antrian naik/turun penumpang		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	5. Guiding block (bagi penumpang tuna netra)		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	6. Tersedia Safety Line dari tepi peron atau PSD (Platform screen door)	Minimal 35 cm dari tepi peron	Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
e.	E. Kanopi peron stasiun					
	Atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
f.	F. Assembly point (Titik kumpul evakuasi)	Mudah terlihat, jelas terbaca	Ya/tidak		Ya	
2.	KEAMANAN					
a.	A. Fasilitas Keamanan					

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
	CCTV		Ada/berfungsi , tidak ada/tidak berfungsi , tidak ada/tidak berfungsi		Ada, berfungsi	
b.	B. Petugas Keamanan					
	Petugas Keamanan		≥ 9 orang , < 9 orang		> 9 orang	
c.	C. Informasi gangguan keamanan					
	Stiker berisi nomor telepon polsek/polres setempat dan/atau Call Center		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
d.	D. Lampu Penerangan					
	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux		Intensitas cahaya ≥ 200 lux		>200 lux	
			Intensitas cahaya < 200 lux			
3.	KEHANDALAN/KETERATURAN					
a.	A. Layanan Penjualan tiket					

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
	1. Tersedia loket tiket dan/atau vending machine		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	2. Papan informasi tata cara pembelian dan top up		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	3. Pelayanan tiket manual maksimum 180 detik per penumpang		≤ 180 detik , > 180 detik		< 180 detik	
	4. Informasi ketersediaan tempat duduk seluruh kelas KA (kecuali KA perkotaan)		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
b.	B. Informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api					
	1. Tersedia jadwal operasi		Area bertiket , area tidak bertiket		Tersedia	
	2. Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api		Area bertiket , area tidak bertiket		Tersedia	
c.	C. Informasi Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan					
	1. Display dan/atau Running text		berfungsi/tidak berfungsi		Berfungsi	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
	2. Pengeras suara		berfungsi/tidak berfungsi		Berfungsi	
4.	KENYAMANAN					
	A. Area/Ruang tunggu					
a.	Area untuk penumpang sebelum melakukan check in (ruangan terbuka/tertutup)	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Ya/tidak		Hanya untuk KAJJ	
		Dilengkapi tempat duduk prioritas	Ya/tidak			
	B. Area Boarding					
b.	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ²	Ya/tidak		Hanya untuk KAJJ	
		Dilengkapi tempat duduk prioritas	Ya/tidak			
	C. Toilet					
c.	1. Toilet pria	Urinoir		4	Tersedia	
		WC		3	Tersedia	
		Wastafel		2	Tersedia	
		Signage/penanda	Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
		Area bersih	Ya/tidak		Ya	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
		Tidak berbau dan sirkulasi udara baik	Ya/tidak		Ya	
		Tidak ada genangan air	Ada/tidak ada		Tidak Ada	
		Lampu penerangan minimal 150 lux	Intensitas cahaya		Tersedia	
		Urinoir yang dapat dijangkau ketinggian anak			Tersedia	
	2. Toilet Wanita	WC			Tersedia	
		Wastafel			Tersedia	
		Signage/penanda	Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
		Area bersih	Ya/tidak		Ya	
		Tidak berbau dan sirkulasi udara baik	Ya/tidak		Ya	
		Tidak ada genangan air	Ada/tidak ada		Tidak Ada	
		Lampu penerangan minimal 150 lux	Intensitas cahaya		Tersedia	
	3. 1 Toilet Penumpang difable	1 WC dilengkapi handrail		1	Tersedia	
		Signage/penanda	Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
		Area bersih	Ya/tidak		Ya	
		Tidak berbau dan sirkulasi udara baik	Ya/tidak		Ya	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
		Tidak ada genangan air	Ada/tidak ada		Ya	
		Lampu penerangan minimal 150 lux	Intensitas cahaya		Tersedia	
d.	D. Mushola					
	1. Area mushola pria	11 normal dan 2 penyanggah disabilitas			Tersedia	
	2. Area mushola wanita	9 normal dan 2 penyanggah disabilitas			Tersedia	
	3. Suhu udara	Maksimal 27°C			Kurang dari 27°C	
	4. Kondisi	Area bersih dan tidak berbau	Ya/tidak		Ya	
	5. Kursi untuk difable		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
e.	E. Lampu penerangan					
	Lampu penerangan	Intensitas cahaya minimal 200 lux			> 200 lux	
		Area/ruang tunggu penumpang			> 200 lux	
		Area peron			> 200 lux	
f.	F. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup					
	Menggunakan AC, kipas angin, dan/atau ventilasi udara	Suhu udara maksimal 27°C			Menggunakan kipas angin	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
g.	G. Kebersihan stasiun					
	Stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi		Area bersih/area tidak bersih		Area bersih	
h.	H. Tempat sampah					
	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik)		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
i.	I. Himbauan larangan merokok					
	Informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
5.	KEMUDAHAN					
	A. Informasi Pelayanan					
a.	1. Denah/layout stasiun	Informasi visual atau Passenger information system			Tersedia	
		Informasi audio (public address system)			Tersedia	
	2. Nama KA	Informasi visual atau Passenger information			Tersedia	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
		system				
		Informasi audio (public address system)			Tersedia	
	3. Jadwal operasi KA	Informasi visual atau Passenger information system			Tersedia	
		Informasi audio (public address system)			Tersedia	
	4. Tarif KA	Informasi visual atau Passenger information system			Tersedia	
		Informasi audio (public address system)			Tersedia	
	5. Arah jalur evakuasi kondisi darurat	Informasi visual atau Passenger information system			Tersedia	
		Informasi audio (public address system)			Tersedia	
b.	B. Informasi gangguan perjalanan KA					
	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
c.	C. Informasi angkutan lanjutan					
	Papan penunjuk arah dan lokasi angkutan lanjutan		Mudah terlihat/jelas terbaca		Tersedia	
d.	D. Fasilitas layanan penumpang					
	1. Mempunyai tempat dan 1 meja kerja		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	2. 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan bahasa Inggris		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
e.	E. Tempat parkir					
	Tempat untuk parkir kendaraan roda 4 dan roda 2		Tersedia/tidak tersedia		Tidak Tersedia	
f.	F. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus					
	Ruang jalan khusus (pedestrian/ramp/selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
g.	G. Penanda penunjuk					

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
	arah					
	Fasilitas papan informasi arah atau tujuannya penumpang ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain				Tersedia	
6.	KESETARAAN					
	A. Fasilitas bagi penumpang difable					
	1. Tempat duduk prioritas		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	2. Tersedia ramp kemiringan maksimal 10°		Ramp < 10°		Tersedia	
			Ramp > 10°		Tersedia	
a.	3. Tersedia hand rail ketinggian 65-80 cm		Sesuai/tidak sesuai		Sesuai	
	4. Guiding block		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	
	5. Lift dan/atau eskalator jika lantai lebih dari 1		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	6 eskalator mati semua
	B. Loket penyanggah disabilitas					
b.	Loket pembelian tiket bagi penumpang	Loket dan/atau vending machine khusus	Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	

SURVEI INVENTARISASI FASILITAS STASIUN

NO	FASILITAS YANG TERSEDIA	KETENTUAN DALAM SPM	KONDISI	VOLUME	HASIL PENGAMATAN	KETERANGAN
	berkebutuhan khusus	Tinggi loket dapat dijangkau kursi roda	Terjangkau/tidak terjangkau		Tersedia	
c.	C. Ruang ibu menyusui					
	Ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		Tersedia/tidak tersedia		Tersedia	

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022/2023	LAMPIRAN 2.1 ISI KUESIONER SURVEI DI STASIUN JATINEGARA	
---	--	---	---

SURVEY KEPUASAN PENUMPANG KRL TERHADAP FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN JATINEGARA

Dalam rangka penelitian untuk kepentingan akademik terhadap tingkat analisis kepuasan penumpang KRL terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara, saya meminta tolong kepada Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan mengisi beberapa pertanyaan seputar fasilitas pelayanan yang berada di form ini. Atas perhatian dan waktu yang telah diberikan, saya mengucapkan terima kasih.

 zahraaqilah0@gmail.com (tidak dibagikan)
 Ganti akun

 * Wajib

Nama Penumpang *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Usia *

☐ < 20 tahun
☐ 21-30 tahun
☐ 31-40 tahun
☐ 41-50 tahun
☐ > 50 tahun

Pekerjaan *

☐ TNI/PNS/POLRI
☐ Pegawai Swasta/BUMN/BUMD
☐ Wiraswasta
☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Belum bekerja

Stasiun Keberangkatan *

Jawaban Anda

Moda Transportasi ke Stasiun Keberangkatan *

☐ Kendaraan pribadi
☐ Angkutan perkotaan
☐ Transportasi berbasis online
☐ Transjakarta
☐ Lain-lain

Stasiun Tujuan *

Jawaban Anda

Moda Transportasi dari Stasiun Tujuan Ke Tempat Tujuan *

☐ Kendaraan Pribadi
☐ Angkutan Perkotaan
☐ Transportasi Berbasis Online
☐ Transjakarta

☐ Angkutan Perkotaan
☐ Transportasi Berbasis Online
☐ Transjakarta
☐ Lain-lain

Tujuan Perjalanan *

☐ Bekerja
☐ Pendidikan
☐ Rekreasi
☐ Lainnya

Alasan Menggunakan Moda Kereta Api *

☐ Harga tiket murah
☐ Hemat waktu
☐ Suasana nyaman
☐ Ramah lingkungan

Berikunya
 Kosongkan fo

PERNYATAAN UNTUK ASPEK TINGKAT KEPENTINGAN			
Petunjuk pengisian : pilih satu jawaban di antara pilihan-pilihan yang tersedia. Untuk penilaian berdasarkan aspek kepentingan : 1 : Tidak penting 2 : Kurang penting 3 : Cukup penting 4 : Penting 5 : Sangat penting			
Seberapa PENTING ketersediaan fasilitas keselamatan di Stasiun Jatinegara yang mudah dijangkau penumpang? (APAR, jalur evakuasi, titik kumpul) ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan petugas keamanan di Stasiun Jatinegara? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan kanopi/atap di peron untuk melindungi penumpang dari hujan dan panas? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai? (pos kesehatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting
Seberapa PENTING ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai? (pos kesehatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING penerangan/intensitas cahaya di Stasiun Jatinegara? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan CCTV di Stasiun Jatinegara? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan peron untuk naik dan turun penumpang dari kereta? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting
Seberapa PENTING ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai? (pos kesehatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan loket/vending machine di Stasiun Jatinegara? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan petugas keamanan di Stasiun Jatinegara? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan kanopi/atap di peron untuk melindungi penumpang dari hujan dan panas? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting

Seberapa PENTING kebersihan di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan musholla yang luas dan bersih? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan kursi duduk penumpang di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan loket/vending machine di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting
Seberapa PENTING ketersediaan tempat sampah yang mudah dijangkau di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara di Stasiun Jatinegara? (kipas angin dan ventilasi udara) * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING kondisi toilet dan ketersediaan air yang bersih? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting
Seberapa PENTING ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting	Seberapa PENTING kebersihan di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting	Seberapa PENTING ketersediaan musholla yang luas dan bersih? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting	Seberapa PENTING ketersediaan kursi duduk penumpang di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting

Seberapa PENTING ketersediaan ruang khusus ibu menyusui? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan drop point * untuk penumpang naik/turun kendaraan yang hendak menuju/meninggalkan Stasiun Jatinegara? ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting
Seberapa PENTING ketersediaan lift dan eskalator yang memudahkan perpindahan penumpang di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan kursi duduk untuk penumpang disabilitas? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan informasi * angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain? (Transjakarta, Jak Lingko, dll) ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING pihak stasiun mengumumkan informasi kedatangan/keberangkatan kereta api melalui pengeras suara/speaker? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting
Kembali Berikutnya Kosongkan formulir	Seberapa PENTING ketersediaan ruang khusus ibu menyusui? * ☐ Tidak penting	Seberapa PENTING ketersediaan tempat parkir kendaraan di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak penting ☐ Kurang penting ☐ Cukup penting ☐ Penting ☐ Sangat penting	Seberapa PENTING ketersediaan fasilitas layanan untuk pengaduan dan keluhan penumpang? * ☐ Tidak penting

16:39

docs.google.com/form

PERNYATAAN UNTUK ASPEK TINGKAT KEPUASAN

Petunjuk pengisian : pilih satu jawaban di antara pilihan-pilihan yang tersedia.

Untuk penilaian berdasarkan aspek kepuasan :

1 : Tidak puas
2 : Kurang puas
3 : Cukup puas
4 : Puas
5 : Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan fasilitas keamanan yang mudah dijangkau di Stasiun Jatinegara? (APAR, jalur evakuasi, titik kumpul)

☐ Tidak Puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai di Stasiun Jatinegara? (pos kesehatan, kursi roda, tandu, tabung oksigen)

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan peron untuk naik turun penumpang dengan aman?

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai di Stasiun Jatinegara? (pos kesehatan, kursi roda, tandu, tabung oksigen)

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan CCTV di Stasiun Jatinegara?

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan petugas keamanan di Stasiun Jatinegara?

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan penerangan/intensitas cahaya di Stasiun Jatinegara?

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan ketersediaan loket tiket dan vending machine?

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas
☐ Cukup puas
☐ Puas
☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api?

☐ Tidak puas
☐ Kurang puas

☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan keadaan toilet dan ketersediaan air bersih di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas
Seberapa PUAS dengan ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan musholla di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan ketersediaan kursi tunggu di peron? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan kondisi kebersihan di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas
Seberapa PUAS dengan fasilitas pengeras suara yang mengumumkan keberangkatan/kedatangan kereta? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan ketersediaan fasilitas sirkulasi udara di Stasiun Jatinegara? (kipas angin atau ventilasi udara) * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan keadaan toilet dan ketersediaan air bersih di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan ketersediaan tempat sampah yang mudah dijangkau di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas
Seberapa PUAS dengan layanan * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan keadaan toilet dan ketersediaan air bersih di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan ketersediaan kursi tunggu di peron? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan kondisi kebersihan di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas

Seberapa PUAS dengan layanan pengaduan dan keluhan penumpang di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	☐ Puas ☐ Sangat puas
Seberapa PUAS dengan ketersediaan informasi tentang angkutan lanjutan/integrasi moda transportasi lain? (Transjakarta, Jakl Lingko, dll) * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan ketersediaan drop point untuk penumpang naik/turun kendaraan yang hendak menuju/meninggalkan Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas	Seberapa PUAS dengan ketersediaan ruang khusus ibu menyusui? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas
Seberapa PUAS dengan ketersediaan lahan parkir untuk kendaraan di Stasiun Jatinegara? *	Seberapa PUAS dengan ketersediaan kursi duduk khusus untuk penumpang disabilitas? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas	Seberapa PUAS dengan ketersediaan lift dan eskalator yang memadai di Stasiun Jatinegara? * ☐ Tidak puas ☐ Kurang puas ☐ Cukup puas ☐ Puas ☐ Sangat puas
Kembali	Berikutnya	Kosong

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022/2023	LAMPIRAN 3.1 HASIL SURVEI KEPUASAN DI STASIUN JATINEGARA	
---	---	---	---

Jenis kelamin	Jumlah
Laki-laki	243
Perempuan	137

Usia	Jumlah
< 20 tahun	143
21 - 30 tahun	176
31 - 40 tahun	41
41 - 50 tahun	15
> 50 tahun	5

Pekerjaan	Jumlah
Belum Bekerja	6
Pegawai Swasta/BUMN/BUMD	167
Pelajar/Mahasiswa	70
TNI/PNS/POLRI	70
Wiraswasta	67

Stasiun Keberangkatan	Jumlah
Angke	1
Batu Ceper	3
Bekasi	12
Bogor	3
Buaran	1
Cakung	2
Cawang	8
Cibitung	3
Cikarang	30
Cikini	1
Cilebut	1
Cisauk	2
Depok	5
Depok Baru	1
Duren Kalibata	2
Duri	3
Jakarta Kota	1
Jatinegara	140
Jurangmangu	10
Kalibata	1
Kalideres	1
Kampung Bandan	2

Stasiun Keberangkatan	Jumlah
Karet	1
Kemayoran	2
Kebayoran	13
Kramat	2
Kranji	4
Manggarai	28
Matraman	1
Parungpanjang	1
Pasar Minggu	2
Pasar Senen	8
Pesing	2
Pondok Cina	4
Poris	4
Rangkasbitung	3
Rawa Buaya	4
Serpong	14
Sudimara	7
Sudirman	7
Tambun	2
Tanah Abang	21
Tangerang	6
Tanjung Priok	2
Tebet	7
Tigaraksa	1
Universitas Indonesia	1

Moda Transportasi ke Stasiun Keberangkatan	Jumlah
Angkutan Perkotaan	78
Kendaraan Pribadi	176
Lain-lain	4
Transjakarta	22
Transportasi Berbasis Online	100

Stasiun Tujuan	Jumlah
Angke	3
Batu Ceper	1
Bekasi	11
Bogor	17
Bojong Gede	3
Cakung	4
Cawang	3
Cibitung	6
Cikarang	10
Cikini	7
Cilebut	1
Depok	10
Depok Baru	1
Duri	1
Gang Sentiong	1
Gondangdia	1
Jakarta Kota	11
Jatinegara	137
Juanda	3
Jurangmangu	1
Duren Kalibata	9
Kalideres	3
Kampung Bandan	1
Karet	2
Kebayoran	3
Kemayoran	3
Klender	3
Klender Baru	1
Kranji	1
Lenteng Agung	6
Mangga Besar	2
Manggarai	20
Matraman	5
Palmerah	5
Parung Panjang	1
Pasar Minggu	2
Pasar Senen	15
Pondok Cina	1
Pondok Jati	2
Pondok Ranji	2
Poris	3
Rawa Buaya	2
Rawa Buntu	5
Sawah Besar	3
Serpong	4

Stasiun Tujuan	Jumlah
Sudimara	9
Sudirman	6
Tambun	4
Tanah Abang	14
Tangerang	2
Tanjung Barat	2
Tanjung Priok	1
Tebet	3
Universitas Indonesia	1
Universitas Pancasila	2

Moda Transportasi dari Stasiun ke Tempat Tujuan	Jumlah
Angkutan Perkotaan	124
Kendaraan Pribadi	0
Lain-lain	17
Transjakarta	40
Transportasi Berbasis Online	199

Tujuan Perjalanan	Jumlah
Bekerja	174
Pendidikan	108
Rekreasi	69
Lainnya	29

Alasan Menggunakan Kereta	Jumlah
Harga Tiket Murah	208
Hemat Waktu	88
Ramah Lingkungan	23
Suasana Nyaman	61



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA –
STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

LAMPIRAN 4.1 INPUT HASIL KEPUASAN DI STASIUN JATINEGARA



NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
1	3	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	2	2	1	4	5	4
2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2
3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3
4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	2	5	5	4	2	4	1	4	5	4
5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	1	3	2	3	4	3
6	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	2	3	4	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3
9	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
10	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
11	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	2	2	3	4	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
23	5	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
28	5	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	1	3	3	3
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3
31	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
33	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4
37	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3
38	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	1	4	3	4
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4
43	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
44	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	5	3
50	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4
51	5	2	3	4	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
52	4	2	4	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
53	2	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
54	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4
55	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
56	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4
57	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3
59	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
60	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
63	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4
64	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2
66	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2
68	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3
70	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2
71	5	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
72	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
77	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
78	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3
79	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
80	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	1	4	5	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
89	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	4	4	3
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	3
93	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
95	4	3	3	3	3	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3
97	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	1
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2
100	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1
101	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	3	2	3
102	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3
103	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
104	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	5	5	3
105	5	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3	3

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
106	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	4
107	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	5	1	3
108	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
109	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3
111	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
112	5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3
113	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	1
114	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2
115	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3
116	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	2
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
118	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2
119	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
120	5	2	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
121	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
122	4	5	5	5	5	5	2	3	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3
124	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3
125	4	2	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	4
126	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2
127	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	2	1	3
128	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
129	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	4	1	2	1	4
130	1	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2
131	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	2
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3
133	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3
134	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
135	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2
136	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3
137	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
138	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3
139	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4
140	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	3	2
141	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
142	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
143	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	3
144	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3
145	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
146	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	2
147	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3
148	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
149	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	1	3	4	3
150	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	2	4	3	3
151	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4
152	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	3	1	3	3	2
153	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3
154	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
155	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	4
156	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3
157	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2
158	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2
159	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	4
160	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	3
161	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2
162	5	5	3	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	4
163	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
164	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2
165	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
167	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3
172	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	3	3	4
173	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
174	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2
175	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	1	3	4	4
176	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4	1
177	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	4	2
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	3
179	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2
180	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	3	1
181	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	3	4
182	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	1	4	4	1
183	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	5	4	1
184	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2
185	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
186	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	1
187	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	4	2
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1
189	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
190	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
191	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3
192	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
193	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	1
194	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2
195	5	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	1	3	3	4
196	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	1
197	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3
198	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	1
199	5	4	4	3	3	3	3	2	2	4	1	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1
200	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2
201	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	4
202	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	1
203	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	1
204	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	3
205	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	2
206	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	1
207	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
208	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
209	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
210	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1
211	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	2
212	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
213	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3
214	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2
215	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1
216	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1
217	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
218	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	1
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2
220	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	1	4	4	1
221	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	1
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1
224	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
225	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	1	3	3	3
226	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
227	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
228	2	2	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2
229	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
230	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2
232	5	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1
233	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	1
234	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
236	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1
237	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1
238	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	1	1	5	5	3
239	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	2	1	3	3	2
240	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	3	1
241	3	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	2	1	4	3	2
242	5	2	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2	4	5	4	2	3	4	4	3
243	2	3	2	3	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	4	3	4	2	5	4	3	4	4	1
244	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
245	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
246	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	1
247	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2
248	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1
249	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
250	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
251	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	2
253	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	1
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4
255	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	3	1
256	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	1	4	4	2
257	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
258	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	2	1	4	3	2
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1
260	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2
261	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
262	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1
263	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2
264	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	1	3	4	1
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4
266	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2
267	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1
268	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	1
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3
270	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
271	3	5	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	3	4	2
272	4	3	2	2	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1
274	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	2
275	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
276	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	4
277	5	3	2	3	3	4	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1
278	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1
279	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
280	3	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3
281	1	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
282	3	1	3	1	2	2	2	1	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
283	2	1	3	4	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	4
284	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1
285	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2
286	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
287	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	3	2
288	4	2	3	4	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2
289	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	4
290	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	2
296	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
297	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3
298	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
299	3	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
301	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
302	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
303	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3
304	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3
305	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
306	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
307	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4
308	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
309	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
310	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	3
311	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2
312	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	2
313	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2
314	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4
315	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	4	1
316	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	3	1
317	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4
318	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	1
319	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1
320	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
321	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1
322	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4
323	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	1	3	3	2
324	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1
325	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4
326	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
327	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2
328	2	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	1
329	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
330	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1
331	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	1	4	4	2
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	1
333	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
334	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	1	4	4	2
335	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2
336	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4
337	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	1

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
338	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1
339	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	2
340	5	3	5	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	2	3	3	3	4
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
343	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4
344	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2
345	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	2	3	4	2
346	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
347	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2
348	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2
349	3	4	3	3	3	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	1	4	5	3
350	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
351	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
352	3	3	4	4	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2
353	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3
354	3	3	4	2	3	4	5	2	2	3	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	1
355	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1
356	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	3	1
357	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4
358	3	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	1
359	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2
360	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4
361	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2
362	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
364	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1
366	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
367	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
369	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
370	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	4
371	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
372	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
373	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2
374	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	3
375	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
376	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2
377	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
378	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	1	3	4	2
379	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
380	4	1	3	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
– STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

LAMPIRAN 4.2
INPUT HASIL KEPENTINGAN DI STASIUN
JATINEGARA



NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
1	4	4	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
2	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5
5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
6	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
9	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5
43	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5
44	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	4	1	4	5
52	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5
53	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5
54	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	5
55	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5
56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
63	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4
64	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
65	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
66	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
67	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
68	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
69	5	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
72	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
73	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
76	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
77	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4
78	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
95	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
98	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
110	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5
113	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5
114	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
115	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	1	1	3	4	3	2	5	5	5	5	5	1	5	5	2	5	5	1	3	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
127	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	2	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5
137	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
139	4	5	3	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4
140	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
141	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
144	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5
147	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5
150	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5
151	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
152	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
153	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
156	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
157	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
164	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
168	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
171	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5
172	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
174	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5
175	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
176	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
177	4	4	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4
178	5	4	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4
179	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4
180	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5
184	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
185	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
186	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
187	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	4	3	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	1	5	5	3	3	4	4	5	5	5
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
197	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	2	4	4	5	5	3	5	2	4	4	5
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
199	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	3	5
203	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4
204	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4
205	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
219	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
220	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
221	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
222	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
223	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
225	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5
226	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
232	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	3	3	5
233	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	5
234	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
236	4	1	4	4	1	2	5	4	4	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	3	3	2	2	5	4	4	5	4	3	4	3	2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	2	5
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	3	3	3	3	4	4	5	2	3	3	4	5	4	3	3	2	2	4	4	5	3	4	3	5
243	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	2	5
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
249	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
251	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
260	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
263	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
264	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
272	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
275	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
277	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
279	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																								
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	
280	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
281	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	4	4	2	4	3	3	5	3	3	3	3	5
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
285	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
287	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
288	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
289	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	3	3	2	2
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
308	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
311	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
312	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
313	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5
314	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
316	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
317	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
320	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
322	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
323	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
324	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
325	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
327	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
328	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4
329	5	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	5
330	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
331	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
334	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
335	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
336	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4
337	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
338	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
339	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
340	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
343	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
344	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4
345	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
346	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4
347	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
349	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
350	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
352	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
353	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5
354	3	2	2	3	3	4	4	5	5	5	2	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5
355	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
356	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
357	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5
358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
359	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
360	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
361	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
364	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
366	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)																							
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
368	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
369	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5
370	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
375	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
376	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
377	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
378	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	2	4	4	4	5	5	3
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT
INDONESIA – STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

LAMPIRAN 5.1
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI DI
STASIUN JATINEGARA

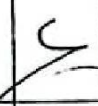


	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022/2023	LAMPIRAN 6.1 ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR	
---	---	---	---


PTDI – STTD
KARTU ASISTENSI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

NAMA : AQILAH ZAHRA KHAIRUNNISA
NOTAR : 1903010
DOSEN : 1. MASRONO YUGI HARTIMAN A.TD. M.Sc. (Eng)
2. KHUSNUL KHOTIMAH, S.ST. MT
JUDUL KKW: ANALISIS TINGKAT KERUASAN PENUMPANG KERL TERHADAP
FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN JATINEGARA DENGAN METODE
SERVICE QUALITY

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
1.	2/10/22	Bimbingan terkait judul, sist. panduan		1.	26/10/22	Bimbingan terkait judul KKW	
2.	6/2022 07	Cde terkait BAB 3 & BAB 4. Penerapan metodologi bagian akhir penelitian		2.	1/07/22	- Bimbingan BAB 1 & 2 - Revisi kata bagian tujuan penelitian - layout station diperbesar	
3.	8/2022 07	Lampiran ke Bab 6.		3.	9/07/22	- Bimbingan BAB 3 & 4 mu	

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
4.	26/03 ²²	- Tata naskah BAB 5 - Revisi BAB 5 pergeseran pemecahan masalah		4.	16/03 ²²	- Revisi BAB III - Revisi BAB IV - Bagian akhir	
5.	27/03 ²²	- Revisi bagian desain existing parkir		5.	23/03 ²²	- Revisi BAB V - Revisi bagian drop point	
6.	28/03 ²²	- Finalisasi tugas akhir		6.	24/03 ²²	- Finalisasi tugas akhir	

