

PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KISARAN

KERTAS KERJA WAJIB

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



DIAJUKAN OLEH:

SISKA SAPUTRI

NOTAR : 19.03.086

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

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN
PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KISARAN**

KERTAS KERJA WAJIB



DIAJUKAN OLEH:

SISKA SAPUTRI

NOTAR : 19.03.086

**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 benar.**

Nama : Siska Saputri

Notar : 19.03.086

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Politeknik Transportasi Darat Indoneisa – STTD
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Saputri
Notar : 19.03.086
Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KERETA
API DI STASIUN KISARAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti
Non Eksklusif ini, Politeknik Transportasi Darat Indoneisa – STTD berhak
menyimpan, mengalih 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 : 10 Agustus 2022

Yang Menvatakan



(Siska Saputri)

KERTAS KERJA WAJIB

PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KISARAN

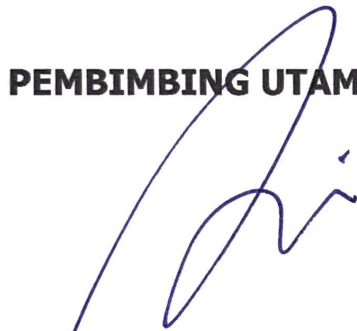
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

SISKA SAPUTRI

Nomor Taruna : 19.03.086

Telah di setuju oleh:

PEMBIMBING UTAMA



URIANSAH PRATAMA, S.ST., MM.

Tanggal: 27 Juli 2022

PEMBIMBING PENDAMPING



WISNU WARDANA K, S.Si.T, MM.

Tanggal: 25 Juli 2022

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG
KERETA API DI STASIUN KISARAN**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan
Program Studi Diploma III
Oleh:

SISKA SAPUTRI

Nomor Taruna : 19.03.086

**TELAH DIPERTANYAKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 02 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

PEMBIMBING UTAMA


URIANSAH PRATAMA, S.ST., MM.

NIP. 19860814 200912 1 002

PEMBIMBING PENDAMPING


WISNU WARDANA K, S.Si.T., MM.

NIP. 19851205 201012 1 003

Tanggal : 05 Agustus 2022

Tanggal : 11 Agustus 2022

**PROGAM STUDI D-III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERKERETAAPIAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT
INDONESIA-STTD
BEKASI, 2022**

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG
KERETA API DI STASIUN KISARAN**

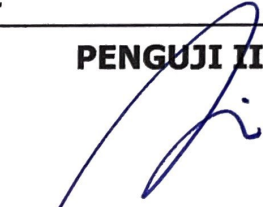
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

SISKA SAPUTRI

Nomor Taruna : 19.03.086

**TELAH DIPERTANYAKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 02 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

DEWAN PENGUJI

PENGUJI I  <u>Ir. JULISON ARIFIN, M.Sc, PhD, IPU</u>	PENGUJI II  <u>URIANSAH PRATAMA, S.ST., MM.</u> NIP. 19860814 200912 1 002
PENGUJI III  <u>WISNU WARDANA K, S.Si.T, MM.</u> NIP. 19851205 201012 1 003	

**MENGETAHUI,
KETUA PROGAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN**



Ir. BAMBANG DRAJAT, M.M
NIP. 19581228 198903 1 0

ABSTRAK

Stasiun Kisaran merupakan salah satu stasiun kelas besar C dengan jumlah penumpang terbanyak di lintas Kisaran - Mambang Muda sehingga memiliki potensi peningkatan jumlah penumpang. Untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan di stasiun, maka harus dilengkapi dengan pelayanan yang nyaman dan aman. Namun, stasiun Kisaran untuk fasilitas pelayanan masih belum maksimal dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Fasilitas pelayanan penumpang di stasiun harus menyesuaikan dengan standar pelayanan minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) metode untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan pada Stasiun Kisaran.

Masih banyak fasilitas pelayanan yang belum tersedia dan belum berfungsi maksimal seperti peron rendah sehingga penumpang menemukannya kesulitan pada saat turun dari kereta, toilet, musholla, ruang tunggu yang masih belum menampung penumpang di jam sibuk, fasilitas bagi penyandang disabilitas dan lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat penumpang kepuasan sehingga dilakukan peningkatan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran.

Kata kunci : Sumatera Utara, Stasiun Kisaran, dan Fasilitas Pelayanan.

ABSTRACT

Kisaran Station is one of the largest C class stations with the biggest passenger volume on the Kisaran - Mambang Muda route, hence it has the potential to grow passenger volume. To promote comfort and contentment at the station, it must provide comfortable and secure services. Nonetheless, the Kisaran station's service facilities are suboptimal and will negatively impact customer pleasure.

Station passenger service facilities must adhere to the minimal service requirements outlined in Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019. Using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) to measure passenger satisfaction with Kisaran Station's service performance.

There are still many service facilities that are not yet available and do not function optimally, such as low platforms that make it difficult for passengers to exit the train, restrooms, prayer rooms, waiting rooms that cannot accommodate passengers during peak hours, facilities for people with disabilities, and others that can have an impact on passenger numbers. increase passenger service at Kisaran Station by enhancing customer satisfaction.

Keywords : North Sumatera, Kisaran Station, and Service Facilities.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) yang berjudul **"PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KISARAN"** tepat pada waktunya. Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini merupakan salah satu tugas akhir dari Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian di Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Angkatan XLI tahun 2021/2022, guna memperoleh gelar Ahli Madya Transportasi Perkertaapian (A.MD.Tra).

Adapun dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib (KKW) ini mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan kali ini ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi – tingginya atas bimbingannya, arahan, serta dukungan pemikirang yang telah diberikan selama ini kepada yang terhormat:

1. Bapak Ahmad Yani, ATD., MT. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD dan jajarannya;
2. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
3. Bapak Uriansah Pratama, S.ST., MM selaku dosen pembimbing;
4. Bapak Wisnu Wardana K, S.Si.T, MM selaku dosen pembimbing;
5. Bapak Dandun Prakosa, S.T, MSE selaku Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Utara dan jajarannya;
6. Bapak Muhammad Chusnul selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Sumut Wilayah III beserta Stafnya;
7. Bapak Eko Widi Wuryanto selaku Kepala Divisi Teknik Sumut Wilayah III beserta Stafnya;
8. Bapak Syahrial selaku Wakil Kepala Stasiun Kisaran;
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ahmad Jaenuri dan Ibu Yuli Suryaningsih serta Adik Ayu Izzatul Nur Jannah yang telah memberikan dukungan dan doa selama ini;
10. Mohammad Noval Listanto yang telah menjadi support system dan selalu ada selama pendidikan;

11. Erni Cipta Komala yang selalu menyempatkan waktu untuk menemani saya berkeluh kesah;
12. Rekan – rekan Taruna/i TIM PKL Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Utara;
13. Rekan – rekan Taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian angkatan XLI;
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan;

Penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini telah dilakukan semaksimal mungkin, namun mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bekasi, 10 Agustus 2022

SISKA SAPUTRI

Notar : 19.03.086

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR RUMUS	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Maksud dan Tujuan.....	4
E. Batasan Masalah.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM	6
A. Kondisi Transportasi.....	6
B. Kondisi Wilayah Kajian	8
BAB III KAJIAN PUSTAKA	19
A. Perkeretaapian	19
B. Penyelenggaraan Perkeretaapian.....	21
C. Stasiun	21
D. Standar Pelayanan Minimum	25
E. Pelayanan	27
F. Metode Perhitungan Kapasitas Pelayanan Penumpang	28
G. Metode pengambilan sampel populasi.....	29
H. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	30
I. Metode <i>Customers Satisfaction Indeks</i> (CSI)	33
J. Keaslian Penelitian	34
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Alur Pikir Penelitian	36
B. Bagan Alir Penelitian	37
C. Teknik Pengumpulan Data	39

D. Teknik Analisis Data	40
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	42
A. Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Kisaran.....	42
B. Analisis Jam Sibuk Penumpang di Stasiun Kisaran.....	52
C. Analisis Tingkat Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang	53
D. Rancangan Peningkatan Pelayanan di Stasiun Kisaran	66
BAB VI PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Peta Administrasi Kabupaten Asahan.....	6
Gambar II. 2 Kondisi di Stasiun Kisaran.....	9
Gambar II. 3 Papan Informasi di Stasiun Kisaran	10
Gambar II. 4 Loker di Stasiun Kisaran	11
Gambar II. 5 Ruang Tunggu di Stasiun Kisaran.....	11
Gambar II. 6 Tempat Ibadah di Stasiun Kisaran.....	12
Gambar II. 7 Tempat Wudhu di Stasiun Kisaran.....	12
Gambar II. 8 Toilet di Stasiun Kisaran	13
Gambar II. 9 Fasilitas Kursi Roda di Stasiun Kisaran	14
Gambar II. 10 Kondisi Peron di Stasiun Kisaran	14
Gambar II. 11 Tempat Parkir di Stasiun Kisaran.....	15
Gambar II. 12 Dokumentasi APAR di Stasiun Kisaran	16
Gambar II. 13 CCTV di Stasiun Kisaran	16
Gambar II. 14 Ruang Laktasi di Stasiun Kisaran.....	17
Gambar II. 15 Layout Emplasemen Stasiun Kisaran	18
Gambar V. 1 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Keselamatan	44
Gambar V. 2 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Keamanan.....	45
Gambar V. 3 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kehandalan/keteraturan	47
Gambar V. 4 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kenyamanan	49
Gambar V. 5 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kemudahan.....	50
Gambar V. 6 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kestaraan.....	52
Gambar V. 7 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar V. 8 Diagram Usia Responden	55
Gambar V. 9 Diagram Pekerjaan Responden	56
Gambar V. 10 Diagram Pendapatan Responden	57
Gambar V. 11 Diagram Maksud Perjalanan Responden	57
Gambar V. 12 Diagram Transportasi Menuju Stasiun Responden	58
Gambar V. 13 Diagram Alasan Menggunakan KA Responden.....	59
Gambar V. 14 Diagram Moda Angkutan Lanjutan Responden	59
Gambar V. 15 Diagram Frekuensi Penambahan KA Responden.....	60

Gambar V. 16	Diagram Cartesius	63
Gambar V. 17	Rencana Fasilitas Toilet di Stasiun Kisaran	67
Gambar V. 18	Rencana Desain Tampak Depan Fasilitas Toilet di Stasiun Kisaran	67
Gambar V. 19	Rencana Desain Fasilitas Toilet Pria di Stasiun Kisaran	68
Gambar V. 20	Rencana Desain Fasilitas Toilet Wanita di Stasiun Kisaran	68
Gambar V. 21	Rencana Desain Fasilitas Toilet Disabilitas di Stasiun Kisaran....	68
Gambar V. 22	Rencana Desain Peninggian Peron di Stasiun Kisaran.....	70
Gambar V. 23	Rencana Desain Overcapping di Stasiun Kisaran.....	70
Gambar V. 24	Rencana Ruang Tunggu di Stasiun Kisaran	71
Gambar V. 25	Rencana Desain Ruang Tunggu di Stasiun Kisaran	71
Gambar V. 26	Rencana Desain Pembuatan <i>Ramp</i> dan <i>Guiding Block</i> di Stasiun Kisaran	72
Gambar V. 27	Rencana Desain Tempat Duduk Prioritas	72
Gambar V. 28	Rencana Fasilitas Musholla di Stasiun Kisaran	73
Gambar V. 29	Rencana Desain Musholla di Stasiun Kisaran	73
Gambar V. 30	Layout Eksisting di Stasiun Kisaran	74
Gambar V. 31	Rencana Layout di Stasiun Kisaran.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Tabel Laju Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk Kabupaten/Kota Asahan	7
Tabel II. 2 Klasifikasi Kelas Pada Lintas Pada Lintas Kisaran – Mambang Muda	9
Tabel II. 3 Tabel Keberangkatan Kereta Api di Stasiun Kisaran	9
Tabel II. 4 Volume Penumpang di Stasiun Kisaran	17
Tabel III. 1 Skala Penilaian	30
Tabel III. 2 Keaslian Penelitian	35
Tabel V. 1 Kondisi pelayanan Keselamatan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....	43
Tabel V. 2 Kondisi pelayanan Keamanan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....	45
Tabel V. 3 Kondisi pelayanan Keandalan/keteraturan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....	45
Tabel V. 4 Kondisi pelayanan Kenyamanan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....	47
Tabel V. 5 Kondisi pelayanan Kemudahan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....	49
Tabel V. 6 Kondisi pelayanan Kesenjangan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....	51
Tabel V. 7 Survei Volume Naik Turun Penumpang di Stasiun Kisaran	53
Tabel V. 8 Analisis Data Tahunan Volume Penumpang di Stasiun Kisaran	54
Tabel V. 9 Atribut Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel V. 10 Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang	62
Tabel V. 11 Hasil Perhitungan WF dan WS	65

DAFTAR RUMUS

Rumus III. 1 Kebutuhan Fasilitas Peron	29
Rumus III. 2 Kebutuhan Fasilitas Ruang Tunggu	29
Rumus III. 3 Persamaan Slovin	30
Rumus III. 4 Persamaan Variabel.....	31
Rumus III. 5 Persamaan Nilai Rata-Rata Kinerja	31
Rumus III. 6 Persamaan Nilai Rata-Rata Pelayanan.....	32
Rumus III. 7 Rata-Rata Skor Kepentingan.....	34
Rumus III. 8 Faktor Pendorong Timbangan	34
Rumus III. 9 Skor Tertimbang	34
Rumus III. 10 Customer Satisfaction Index	34

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi ialah pergerakan manusia atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan yang membentuk suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia. Peran transportasi sangat berpengaruh sebagai sarana integritas bangsa serta meningkatkan standar kehidupan masyarakat secara menyeluruh dengan mempengaruhi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan. Setiap tahun kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas manusia dan barang semakin meningkat sehingga menjadikan transportasi sebagai suatu media perantara yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar setiap sendi kehidupan manusia.

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi darat yang memiliki keunggulan dibanding dengan moda transportasi darat lainnya, yaitu dapat mengangkut penumpang atau barang dengan jumlah yang banyak dalam waktu relatif singkat serta mempunyai faktor pelayanan keselamatan, keamanan dan kenyamanan yang tinggi. Pelayanan tersebut salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan dari suatu moda transportasi, semakin baik pelayanan yang diberikan tentunya akan semakin menarik minat pengguna jasa agar terus menggunakan moda transportasi khususnya angkutan umum.

Balai Teknik Perkeretaapian merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan dan di bawah Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian yang dipimpin oleh seorang kepala. Balai Teknik Perkeretaapian diklasifikasikan dalam 2 (dua) kelas, yaitu Balai Teknik Perkeretaapian kelas I dan Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II. Balai Teknik Perkeretaapian mempunyai tugas melaksanakan peningkatan dan pengawasan prasarana, serta pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas angkutan dan keselamatan perkeretaapian.

Stasiun merupakan tempat berkumpulnya pengguna jasa kereta api yang akan berangkat dan turun dari beberapa kereta api. Stasiun kereta api juga merupakan tempat bongkar muat barang logistik. Pengguna jasa tentunya mengharapkan pelayanan yang baik saat berada di stasiun kereta api karena merupakan tempat utama dalam penyelenggaraan kegiatan operasi kereta api.

Standar pelayanan minimum merupakan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini Menteri Perhubungan sebagai syarat yang harus dipenuhi guna terwujudnya kesesuaian dalam pelayanan stasiun kereta api lalu dapat memberikan suatu jasa pelayanan yang maksimal kepada semua pengguna jasa kereta api. Standar Pelayanan Minimum fasilitas stasiun yang terbaru terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Stasiun Kisaran adalah stasiun kelas besar C yang berada di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Utara Satker III Sumatera Utara dan berada pada lintas Kisaran – Mambang Muda. Stasiun ini terletak di perbatasan Kelurahan Kisaran Baru dan Mekar Baru, Kota Kisaran Barat, Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara. Stasiun Kisaran merupakan stasiun yang didatangi oleh penumpang terbanyak di lintas Kisaran – Mambang Muda, dengan kereta yang berhenti yaitu KA Putri Deli dan KA Sribilah Utama. Pada data frekuensi naik turun penumpang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 hingga 2022 penumpang berangsur naik dikarenakan pandemi Covid-19 yang mulai menurun. Oleh karena itu, fasilitas layanan penumpang di stasiun Kisaran perlu ditingkatkan agar memberikan pelayanan penumpang yang nyaman serta aman bagi pengguna jasa angkutan kereta api.

Berdasarkan hasil survei inventarisasi di Stasiun Kisaran, untuk kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang masih belum sesuai dan belum memadai berdasarkan ketentuan yang berlaku. Seperti pada ruang tunggu di Stasiun Kisaran masih belum dapat menampung seluruh penumpang pada jam sibuk, beberapa penumpang terlihat tidak mendapatkan tempat duduk sehingga harus berdiri dan duduk di tangga

pintu masuk untuk menunggu kedatangan kereta api. Selanjutnya untuk toilet di Stasiun Kisaran terdiri dari masing-masing 2 toilet dan 2 wastafel untuk pria dan wanita. Sedangkan berdasarkan standar pelayanan minimum untuk stasiun kelas besar harus mempunyai toilet berjumlah 3 untuk pria disertai 4 urinoir dan 1 urinoir yang memiliki ketinggian yang bisa dijangkau anak-anak dan 2 wastafel, toilet berjumlah 6 untuk wanita dan 2 wastafel serta 1 toilet difabel. Serta pada standar pelayanan minimum untuk stasiun untuk stasiun kelas besar diharuskan ada fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan jalur pedestrian dengan *guiding block* dan kanopi yang menyesuaikan panjang peron, sedangkan di Stasiun Kisaran belum tersedia fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus dan sudah ada kanopi tetapi tidak sepanjang peron, sehingga perlu pengadaan fasilitas tersebut. Fasilitas naik turun penumpang pada Stasiun Kisaran masih menggunakan peron sedang dengan kondisi saat ini panjang peron yang belum sesuai dengan panjang rangkaian kereta api penumpang terpanjang yang beroperasi. Sehingga mempersulit penumpang untuk naik turun dari kereta, khususnya penumpang lanjut usia, penumpang yang membawa anak, serta penumpang yang membawa banyak barang.

Dengan fasilitas pelayanan penumpang stasiun kereta api yang masih belum memadai akan mempengaruhi tingkat keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, beberapa fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran perlu ditingkatkan, agar dapat mencukupi untuk memenuhi standar pelayanan minimal untuk stasiun besar. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini diambil judul **"PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KISARAN"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada di Stasiun Kisaran, identifikasi masalah yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Kondisi eksisting Stasiun Kisaran terdapat beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, seperti ruang tunggu, toilet, tidak adanya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, serta tidak adanya kanopi sepanjang peron.
2. Fasilitas naik turun penumpang di Stasiun Kisaran masih menggunakan peron rendah yang panjangnya belum sesuai dengan panjang stamformasi kereta dan belum sesuai dengan ketentuan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka dapat diketahui permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi saat ini fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran dengan Standar Pelayanan Minimum?
2. Bagaimana meningkatkan kepuasan penumpang dan kinerja terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran?
3. Bagaimana rancangan yang akan dibuat agar meningkatkan pelayanan penumpang?

D. Maksud dan Tujuan

Maksud penulisan kertas kerja wajib ini adalah untuk meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran. Adapun tujuan dari pembuatan kertas kerja wajib ini sebagai berikut:

1. Menginventarisasi pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran.
2. Mengidentifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran
3. Membuat desain peningkatan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran.

E. Batasan Masalah

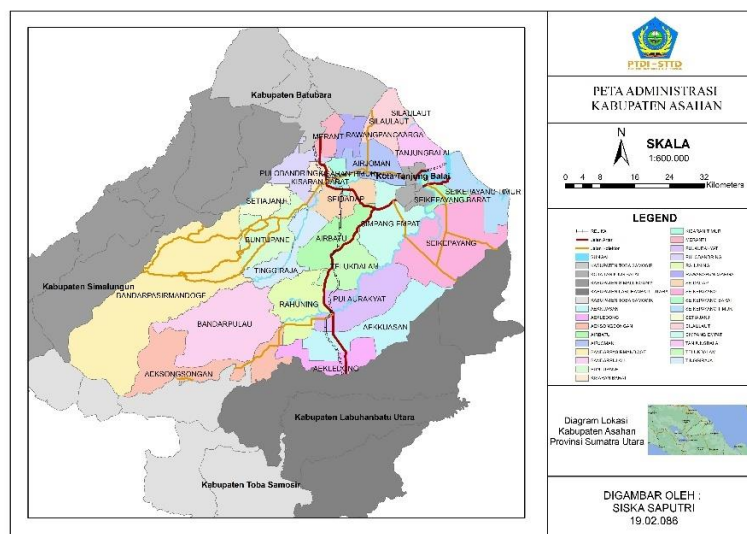
Mengingat luasnya permasalahan dalam pengkajian penelitian ini serta keterbatasan yang ada, maka penelitian ini di batasi, yaitu mencakup:

1. Penelitian dilakukan terfokus pada peningkatan pelayanan penumpang berdasarkan dengan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang.
2. Penelitian ini untuk meningkatkan standar pelayanan minimum yang ada di Stasiun Kisaran Standar Pelayanan Minimum (SPM) PM No. 63 tahun 2019.
3. Penelitian ini dilakukan untuk pemecahan masalah yang ada pada kondisi saat ini.
4. Lebih terfokus mengusulkan desain tidak menghitung waktu, tenaga dan biaya.

GAMBARAN UMUM

A. Kondisi Transportasi

Kabupaten asahan merupakan salah Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara yang secara astronomis terletak pada koordinat $2^{\circ}03' - 3^{\circ}26'$ Lintang Selatan dan $99^{\circ}1' - 100^{\circ}0'$ Bujur Timur dengan ketinggian 0 – 1.000 meter di atas permukaan laut. Kabupaten Asahan mempunyai batas wilayah sebagai berikut. Yaitu untuk sebelah utara Kabupaten Batubara dan Selat Malaka, sebelah timur Kabupaten Labuhan batu Utara dan Kota Tanjungbalai, sebelah selatan Kabupaten Toba dan Kabupaten Labuhanbatu Utara, dan sebelah selatan Kabupaten Simalungung dan Kabupaten Batubara.



Sumber: BAPPEDA Kabupaten Asahan

Gambar II. 1 Peta Administrasi Kabupaten Asahan

Tabel II. 1 Tabel Laju Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk Kabupaten/Kota Asahan

No	Kecamatan	Jumlah Desa	Luas (km ²)	Laju Pertumbuhan Penduduk (%)
1	B. P. Mandoge	9	90,3	0,30
2	Bandar Pulau	10	75,6	1,35
3	Aek Songsongan	9	36,4	0,59
4	Rahuning	7	22,2	1,17
5	Pulau Rakyat	12	43,2	0,99
6	Aek Kuasan	7	44,4	1,02
7	Aek Ledong	7	18,5	0,08
8	Sei Kepayang	6	88,3	1,04
9	Sei Kepayang Barat	6	11,3	1,42
10	Sei Kepayang Timur	5	32,5	0,85
11	Tanjung Balai	8	30,6	1,71
12	Simpang Empat	8	61,6	1,66
13	Teluk Dalam	6	41,4	0,87
14	Air Batu	12	38,1	1,53
15	Sei Dadap	10	25,0	1,52
16	Buntu Pane	9	27,7	0,65
17	Tinggi Raja	7	39,7	0,81
18	Setia Janji	5	16,1	0,92
19	Meranti	7	19,0	1,99
20	Pulo Bandring	10	15,0	1,92
21	Rawang Panca Arga	7	35,6	1,15
22	Air Joman	7	35,1	2,35
23	Silau Laut	5	55,3	2,26
24	Kisaran Barat	13	7,8	0,65
25	Kisaran Timur	12	12,2	1,68

Sumber: Kabupaten Asahan dalam Angka 2022

Sumatera Utara adalah salah satu Provinsi di Indonesia dengan Kota Medan sebagai ibu kotanya. Kota Medan merupakan Kota terbesar urutan ketiga dengan kondisi lalu lintas yang sangat padat. Khususnya di daerah sekitar Kota Kisaran, Kabupaten Asahan. Di Kota Kisaran sendiri terdapat beberapa moda angkutan umum seperti kereta api, bus, ojek dan bentor. Becak motor atau yang sering disebut bentor merupakan alat transportasi tradisional asli Medan yang masih bertahan dan masih digunakan masyarakat hingga sekarang. Walaupun sudah banyak transportasi umum, masih banyak masyarakat yang memilih untuk menggunakan alat transportasi pribadi dengan alasan efisien waktu dan kenyamanan. Padahal hal ini sangat mempengaruhi terjadinya kemacetan lalu lintas di Kota Kisaran. Untuk itu masih ada banyak hal yang perlu ditingkatkan dalam transportasi umum, baik dari transportasi itu sendiri maupun fasilitas penunjang yang ada. Salah satu yang harus ditingkatkan adalah moda transportasi perkeretaapian. Transportasi perkeretaapian sendiri memiliki peluang yang sangat besar dimasa yang akan datang, karena moda transportasi ini bisa digunakan dari rute terdekat hingga rute yang jauh.

B. Kondisi Wilayah Kajian

1. Kondisi Stasiun Kisaran

Stasiun Kisaran (KIS) merupakan stasiun kereta api kelas Besar C yang terletak di perbatasan Kelurahan Kisaran Baru dan Mekar Baru, Kota Kisaran, Asahan. Stasiun Kisaran termasuk dalam Divisi Regional I Sumatera Utara dan Aceh pada ketinggian +19,87 meter. Stasiun Kisaran merupakan stasiun Utama di Kabupaten Asahan. Saat ini Stasiun Kisaran melayani bongkar *Crude Palm Oil* (CPO) dan melayani naik/turun penumpang kereta api dengan kereta yang berhenti KA Sribilah dan KA Putri Deli Medan – Rantau Prapat. Pada kondisi eksisting Stasiun Kisaran memiliki 5 jalur kereta api, dengan jumlah peron 2.

Stasiun Kisaran berada di lintas Kisaran – Mambang Muda yang termasuk wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Sumatera

Utara III. Pada lintas ini terdapat 6 stasiun aktif yang terdiri dari 3 stasiun penumpang dan 3 stasiun antara.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 2 Kondisi di Stasiun Kisaran

Tabel II. 2 Klasifikasi Kelas Pada Lintas Pada Lintas Kisaran – Mambang Muda

NO	NAMA STASIUN	KELAS	KELAS STASIUN	LETAK DI km
1	STASIUN KISARAN	KIS	BESAR C	153+739
2	STASIUN HANGELO	HL	III	15+703
3	STASIUN TELUK DALAM	TUK	III	19+718
4	STASIUN PULU RAJA	PUR	III	35+670
5	STASIUN AEK LOBA	AKB	III	41+168
6	STASIUN MAMBANG MUDA	MBM	II	51+754

Sumber: DIVRE I Sumatera Utara, 2022

2. Jadwal Keberangkatan Kereta Api Di Stasiun Kisaran

Stasiun Kisaran saat ini melayani 8 perjalanan kereta api antar kota. Stasiun Kisaran melayani kereta api Putri Deli dan Sribilah Utama.

Tabel II. 3 Tabel Keberangkatan Kereta Api di Stasiun Kisaran

NO	NO KA	NAMA KA	RUTE	JAM
1	U65	PUTRI DELI	KIS - MDN	08:55 - 12:47
2	U66	PUTRI DELI	KIS - TNB	10:58 - 11.23

NO	NO KA	NAMA KA	RUTE	JAM
3	U67	PUTRI DELI	KIS - MDN	13.15 - 17:21
4	U68	PUTRI DELI	KIS - TNB	16:53 - 17:18
5	U55	SRIBILAH UTAMA	KIS - MDN	17:18 - 20:50
6	U52	SRIBILAH UTAMA	KIS - RAP	18:43 - 21:03
7	U69	PUTRI DELI	KIS - MDN	20:10 - 23:58
8	U70	PUTRI DELI	KIS - TNB	23:11 - 23:36

Sumber: Stasiun Kisaran, 2022

3. Kondisi Eksisting Pelayanan Penumpang di Stasiun Kisaran

Stasiun Kisaran memiliki fasilitas sebagai berikut :

a. Layanan Informasi

Di stasiun Kisaran memiliki layanan informasi visual berupa papan informasi yang dapat dibaca dan terlihat jelas dan audio yaitu adanya pengeras suara.

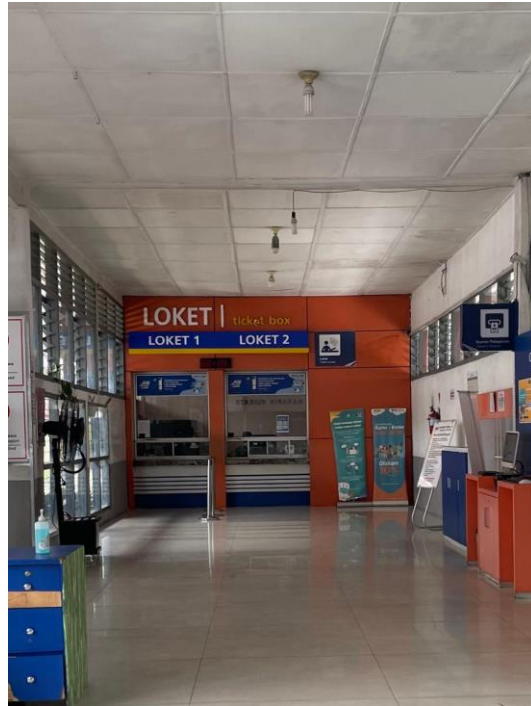


Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 3 Papan Informasi di Stasiun Kisaran

b. Loker

Tempat penjualan dan penukaran tiket kereta api bagi calon penumpang adalah loket. Stasiun Kisaran memiliki 2 (dua) loket manual dan 2 (dua) *vending machine*.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 4 Loket di Stasiun Kisan

c. Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan ruangan yang diperuntukkan untuk penumpang sebelum melakukan *check in*.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 5 Ruang Tunggu di Stasiun Kisan

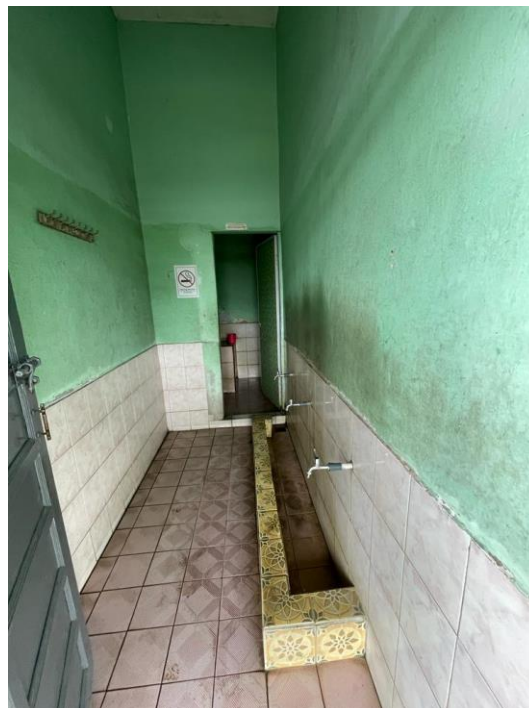
d. Tempat Ibadah

Tempat ibadah yang berada di Stasiun Kisaran yaitu mushola, yang mampu menampung penumpang melaksanakan ibadah sholat dan dilengkapi tempat wudhu. Tetapi belum tersedia tempat duduk untuk penyandang disabilitas untuk melaksanakan ibadah sholat.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 6 Tempat Ibadah di Stasiun Kisaran



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 7 Tempat Wudhu di Stasiun Kisaran

e. Toilet

Toilet yang disediakan di Stasiun Kisaran terlihat bersih sehingga penumpang merasa nyaman saat menggunakan fasilitas toilet. Tetapi belum tersedia toilet untuk penyandang disabilitas dan jumlah wc nya belum memenuhi standar.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 8 Toilet di Stasiun Kisaran

f. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan merupakan untuk penanganan keadaan darurat. Stasiun Kisaran memberikan Pos Kesehatan lengkap dengan tenaga paramedis.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 9 Fasilitas Kursi Roda di Stasiun Kisaran

g. Fasilitas Naik Turun Penumpang

Stasiun Kisaran memiliki jenis peron rendah dan sedang. Oleh karena itu dilengkapi dengan bancik. Tetapi masih belum tersedia Marka/ *Guiding Block* untuk tunanetra.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 10 Kondisi Peron di Stasiun Kisaran

h. Tempat Parkir

Stasiun Kisaran menyediakan tempat parkir yang merupakan fasilitas yang dibutuhkan oleh penumpang di stasiun. Tempat parkir yang berada di Stasiun Kisaran mencukupi untuk parkir roda 2 (dua) maupun roda 4 (empat).



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 11 Tempat Parkir di Stasiun Kisaran

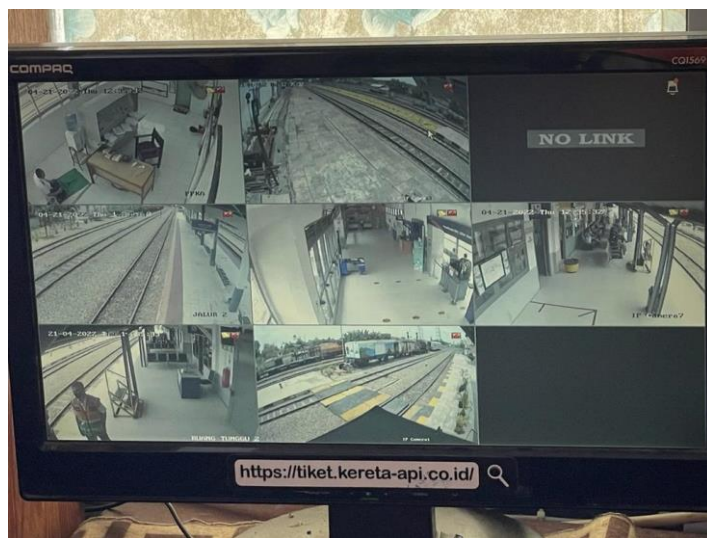
i. Fasilitas Keselamatan dan Keamanan

Fasilitas keselamatan terkait dengan peralatan penyelamatan darurat dalam keadaan bahaya dan di Stasiun Kisaran tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR), nomor telepon darurat, dan Pos Keamanan yang dilengkapi petugas keamanan dan juga dilengkapi dengan fasilitas keamanan berupa CCTV.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 12 Dokumentasi APAR di Stasiun Kisaran



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 13 CCTV di Stasiun Kisaran

j. Fasilitas Pelayanan Kesetaraan

Di Stasiun Kisaran sudah terdapat fasilitas kesetaraan berupa ruang laktasi.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 14 Ruang Laktasi di Stasiun Kisaran

4. Volume penumpang di Stasiun Kisaran

Volume penumpang di Stasiun Kisaran selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya jika dilihat dari data volume penumpang Stasiun Kisaran pada tahun 2017 dan 2019 kecuali pada tahun 2020 mulai terjadi penurunan dikarenakan pandemi Covid-19, berikut adalah data volume penumpang Stasiun Kisaran:

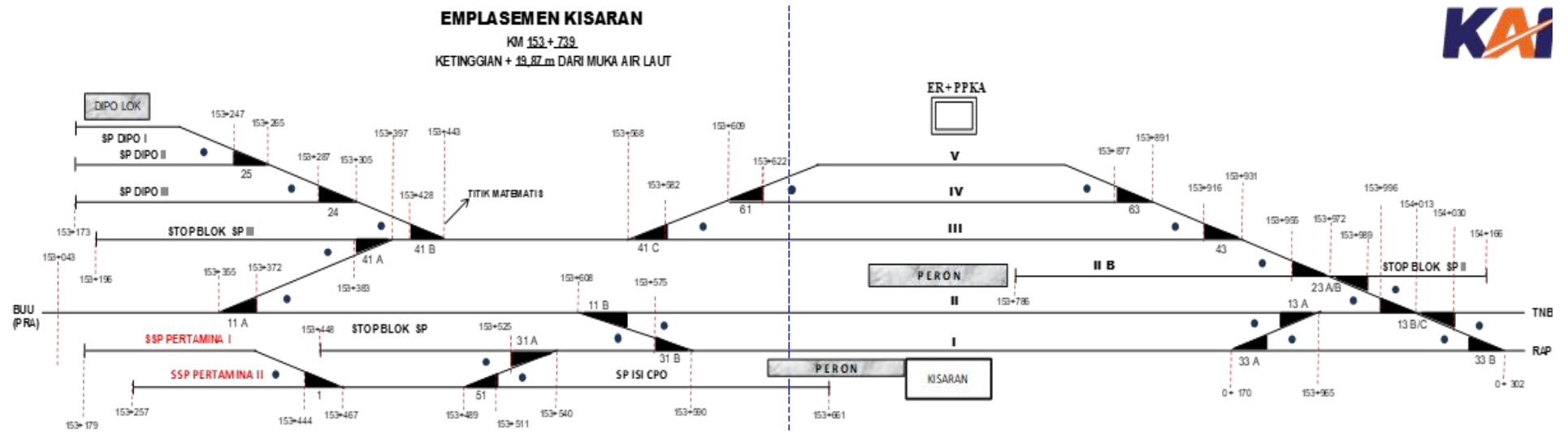
Tabel II. 4 Volume Penumpang di Stasiun Kisaran

TAHUN	VOLUME PENUMPANG/TAHUN
2017	139618
2018	316378
2019	312439
2020	84425
2021	74705

Sumber: DIVRE I Sumatera Utara, 2022

5. Emplasemen di Stasiun Kisaran

Berikut adalah layout emplasemen Stasiun Kisaran:



Sumber: DIVRE 1 Sumatera Utara, 2022

Gambar II. 15 Layout Emplasemen Stasiun Kisaran

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

A. Perkeretaapian

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

1. Pasal 1

- a. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.
- b. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
- c. Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan
- d. Jalur kereta api adalah jalur yang terdiri atas rangkaian petak jalan rel yang meliputi ruang manfaat jalur kereta api, ruang milik jalur kereta api, dan ruang pengawasan jalur kereta api, termasuk bagian atas dan bawahnya yang diperuntukkan bagi lalu lintas kereta api.
- e. Stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.
- f. Fasilitas operasi kereta api adalah segala fasilitas yang diperlukan agar kereta api dapat dioperasikan.

2. Pasal 3

Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

3. Pasal 35 ayat (3)

Stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan/atau keperluan operasi kereta api.

4. Pasal 54 ayat (1)

Stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang sebagaimana dimaksud pada pasal 35 ayat (3) huruf a paling rendah dilengkapi dengan fasilitas:

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Kenyamanan;
- d. Naik turun penumpang;
- e. Penyandang cacat;
- f. Kesehatan, dan
- g. Fasilitas umum.

5. Pasal 55

Stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 ayat (3) dapat dilakukan kegiatan usaha penunjang angkutan kereta api dengan syarat tidak mengganggu fungsi stasiun.

6. Pasal 56

- a. Stasiun kereta api dikelompokkan menjadi tiga yaitu stasiun kelas besar, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas kecil.
- b. Pengelompokan kelas stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan kriteria:
 - 1) Fasilitas operasi;
 - 2) Frekuensi lalu lintas;
 - 3) Jumlah penumpang;
 - 4) Jumlah barang;
 - 5) Jumlah jalur, dan
 - 6) Fasilitas penumpang.

7. Pasal 57

- a. Stasiun kereta api dapat menyediakan jasa khusus.
- b. Jasa pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa:

- 1) Ruang tunggu penumpang;
 - 2) Bongkar muat barang;
 - 3) Pergudangan;
 - 4) Parkir kendaraan; dan/atau
 - 5) Penitipan barang
- c. Pengguna jasa pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikenai tarif jasa pelayanan tambahan.

B. Penyelenggaraan Perkeretaapian

Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian

1. Pasal 40

Prasarana perkeretaapian meliputi:

- a. Jalur kereta api;
- b. Stasiun kereta api; dan
- c. Fasilitas pengoperasian kereta api.

2. Pasal 85

Stasiun kereta api meliputi:

- a. Jenis stasiun kereta api;
- b. Kelas stasiun kereta api; dan
- c. Kegiatan di stasiun kereta api.

3. Pasal 94

Kegiatan di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dengan pasal 85 huruf c meliputi:

- a. Kegiatan pokok;
- b. Kegiatan usaha penunjang; dan
- c. Kegiatan jasa pelayanan khusus.

C. Stasiun

1. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api

a. Pasal 1

Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

b. Pasal 2

- 1) Stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal menurut jenisnya terdiri atas:
 - a) Stasiun penumpang;
 - b) Stasiun barang; dan/atau
 - c) Stasiun operasi.
- 2) Stasiun penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang.
- 3) Stasiun barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan bongkar muat barang.
- 4) Stasiun operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan pengoperasian kereta api.

c. Pasal 3

- 1) Stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, terdiri atas:
 - a) Emplasemen stasiun; dan
 - b) Bangunan stasiun.
- 2) Emplasemen stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), huruf a terdiri atas:
 - a) Jalan rel;
 - b) Fasilitas pengoperasian kereta api; dan
 - c) Drainase.
- 3) Bangunan stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), huruf b terdiri atas:
 - a) Gedung;
 - b) Instalasi pendukung; dan
 - c) Peron.

d. Pasal 4

- 1) Gedung pada bangunan stasiun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a menurut kegiatannya terdiri atas:
 - a) Gedung untuk kegiatan pokok;
 - b) Gedung untuk kegiatan penunjang; dan
 - c) Gedung untuk kegiatan jasa pelayanan khusus.
 - 2) Gedung untuk kegiatan pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan tempat yang digunakan untuk:
 - a) Pengaturan perjalanan kereta api;
 - b) Pelayanan kepada pengguna jasa kereta api;
 - c) Keamanan dan ketertiban; dan
 - d) Kebersihan lingkungan.
 - 3) Gedung untuk kegiatan penunjang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan tempat kegiatan untuk mendukung penyelenggaraan perkeretaapian.
 - 4) Gedung untuk kegiatan jasa pelayanan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan tempat kegiatan yang menyediakan jasa pelayanan khusus.
- e. Pasal 5
- Instalasi pendukung pada bangunan stasiun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b terdiri atas:
- 1) Instalasi listrik;
 - 2) Instalasi air, dan
 - 3) Pemadam kebakaran
- f. Pasal 6
- Peron pada bangunan stasiun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf c terdiri atas:
- 1) Peron tinggi;
 - 2) Peron sedang, dan
 - 3) Peron rendah.
2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api
- a. Pasal 1

- 1) Perkeretaapian umum adalah perkeretaapian yang digunakan untuk melayani angkutan orang dan/atau barang dengan dipungut bayaran.
- 2) Perkeretaapian khusus adalah perkeretaapian yang hanya digunakan untuk menunjang kegiatan pokok badan usaha tertentu dan tidak digunakan untuk melayani masyarakat umum.

b. Pasal 2

Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

c. Pasal 3

- 1) Stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 menurut jenisnya terdiri atas:
 - a) Stasiun penumpang;
 - b) Stasiun barang, dan/atau
 - c) Stasiun operasi.
- 2) Stasiun penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang.
- 3) Stasiun barang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan bongkar muat barang.
- 4) Stasiun operasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan pengoperasian kereta api.

d. Pasal 5 Stasiun penumpang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas:

- 1) Keselamatan;
- 2) Keamanan;
- 3) Kenyamanan;
- 4) Naik turun penumpang;
- 5) Penyandang cacat;
- 6) Kesehatan;
- 7) Fasilitas umum;

- 8) Fasilitas pembuangan sampah; dan
- 9) Fasilitas informasi.
- e. Pasal 6

Stasiun barang sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf b, paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas:

 - 1) Keselamatan;
 - 2) Keamanan;
 - 3) Bongkar muat;
 - 4) Fasilitas umum; dan
 - 5) Pembuangan sampah.
- f. Pasal 8 Stasiun operasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c, harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan operasi kereta api.
- g. Pasal 14
 - 1) Stasiun penumpang dikelompokkan dalam: a. kelas besar; b. kelas sedang; dan c. kelas kecil.
 - 2) Pengelompokan kelas stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan kriteria:
 - a) Fasilitas operasi;
 - b) Jumlah jalur;
 - c) Fasilitas penunjang;
 - d) Frekuensi lalu lintas;
 - e) Jumlah penumpang;
 - f) Jumlah barang.
 - 3) Kelas stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan perkalian bobot setiap kriteria dan nilai komponen

D. Standar Pelayanan Minimum

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

1. Pasal 1

- b. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
 - b. Pengguna Jasa adalah setiap orang yang menggunakan jasa angkutan Kereta Api.
 - c. Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat 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 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.
- 2. Pasal 2
 - b. Pelayanan penumpang Kereta Api harus memenuhi SPM.
 - c. SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan/atau Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
- 3. Pasal 3

SPM Pelayanan penumpang Kereta Api terdiri atas:

 - a. SPM di stasiun Kereta Api; dan
 - b. SPM dalam perjalanan.
- 4. Pasal 5
 - b. SPM di stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 paling sedikit mencakup:
 - 1) Keselamatan;
 - 2) Keamanan;
 - 3) Keandalan;
 - 4) Kenyamanan;
 - 5) Kemudahan; dan
 - 6) Kesenyamanan.

- c. SPM di stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran angka I dan angka II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

E. Pelayanan

Berikut merupakan pengertian pelayanan dalam penelitian ini:

1. Dalam jurnal "Kajian Analisis Kinerja Stasiun Kereta Api" (2020), Standar Pelayanan Minimum pada setiap stasiun kereta api paling sedikit sebagai berikut:
 - a. Keselamatan
 - b. Keamanan
 - c. Keandalan/Keteraturan
 - d. Kenyamanan
 - e. Kemudahan
 - f. Kesenjangan
2. Menurut Rachmansyah (2013) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pelanggan.
3. Menurut Tjiptono (2005) Definisi kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:
 - a. Keandalan (*Reliability*)
Memiliki dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). *Reliability* berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan memberikan pelayanan

yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

b. Keresponsifan (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) yaitu perilaku para karyawan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan atau masalah pelanggan.

d. Empati (*Empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. Berwujud (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

F. Metode Perhitungan Kapasitas Pelayanan Penumpang

Berikut merupakan metode perhitungan kapasitas pelayanan penumpang yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Perhitungan kapasitas yang dibutuhkan untuk fasilitas peron

$$b = \frac{0,64m^2 \times V \times LF}{L} \quad \text{(III.1)}$$

(sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011)

Keterangan:

Rumus III. 1 Kebutuhan Fasilitas Peron

b : Lebar peron (meter)

V : Jumlah rata – rata penumpang per jam sibuk

LF : *Load Factor* (80%)

L : panjang peron sesuai panjang rangkaian kereta api penumpang yang beroperasi (m)

2. Perhitungan kapasitas ruang tunggu

$$\text{Kebutuhan ruang tunggu} = 0,64m^2 \times V \times LF \quad \text{(III.2)}$$

(sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011)

Keterangan:

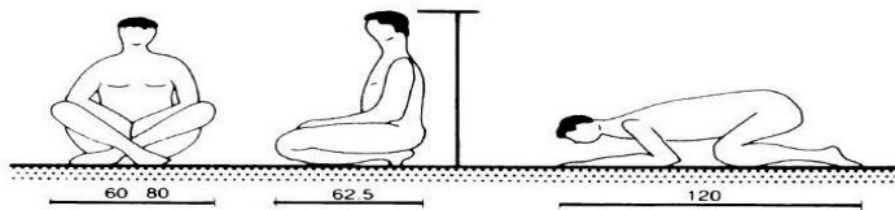
Rumus III. 2 Kebutuhan Fasilitas Ruang Tunggu

V : Jumlah rata – rata penumpang per jam sibuk

LF : *Load Factor* (80%)

3. Perhitungan kapasitas tempat ibadah

Perluasan ruang musala ini berpedoman pada buku berjudul "DATA ARSITEK" edisi 33 jilid 1 yang ditulis oleh *ERNST NEUFER*, alih bahasa Sunarto Tjahjadi, dalam buku itu berisikan ukuran-ukuran luasan untuk manusia dalam melakukan kegiatan. Salah satunya yaitu ukuran untuk standar kebutuhan sujud.



Sumber: Buku Data Arsitek Edisi 33 Jilid I, 1996

Gambar III. 1 Standar Ukuran Sholat

G. Metode pengambilan sampel populasi

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang berfungsi sebagai perwakilan subjek untuk melakukan penelitian atau observasi tertentu. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (\text{III.3})$$

sumber: Sugiyono, 2018

Rumus III. 3 Persamaan Slovin

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (10%)

H. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) metode ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut dan tingkat kinerja pada masing – masing atribut tersebut serta tingkat pelaksanaannya. *Skala Likert* 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima tingkat tersebut diberi skor sebagai berikut:

Tabel III. 1 Skala Penilaian

No	Katogari		Bobot Nilai
	Kinerja	Kepentingan	
1	Sangat Baik	Sangat Penting	5
2	Baik	Penting	4
3	Cukup Baik	Cukup Penting	3
4	Kurang Baik	Kurang Penting	2
5	Tidak Baik	Tidak Penting	1

Sumber : J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 2001

Berdasarkan hasil penelitian tingkat pelayanan serta tingkat kepentingan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara pelayanan serta kepentingan pengguna jasa kereta api. Tingkat kesesuaian yang diperoleh merupakan hasil perbandingan mutu pelayanan bersumber pada skor kinerja dengan skor tingkatan kepentingan pada masing – masing faktor mutu pelayanan pada tiap item.

a. Jenis variabel

Dalam penelitian ini ada 2 (dua) jenis variabel, yaitu variabel **X** dan variabel **Y** yang menunjukkan:

- 1) Variabel **X** : Tingkat kinerja pelayanan (kepuasan)
- 2) Variabel **Y** : Tingkat kepentingan

Persamaan untuk mengetahui kedua variabel tersebut dengan berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (\text{III.4})$$

Sumber: Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS, Siregar

Rumus III. 4 Persamaan Variabel
Keterangan:

- Tki* : Tingkat kesesuaian responden
Xi : Skor penilaian unsur pelayanan
Yi : Skor penilaian kepentingan pengguna terhadap unsur pelayanan

b. Kategori

Setelah diketahui perolehan jumlah tingkat kesesuaian tersebut maka dapat dikategorikan menjadi sebagai berikut:

- 1) 0 – 50% = termasuk kategori rendah
- 2) 51 – 75% = termasuk kategori sedang
- 3) 76 – 100% = termasuk kategori tinggi

Sedangkan untuk mengetahui skor rata – rata kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan dapat diukur dengan persamaan berikut:

$$X = \frac{\text{jumlah skor penilaian kerja}}{\text{jumlah responden}} \quad (\text{III.5})$$

Rumus III. 5 Persamaan Nilai Rata-Rata Kinerja

$$Y = \frac{\text{jumlah skor penilaian kepentingan}}{\text{jumlah responden}} \quad (\text{III.6})$$

Sumber: Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS, Siregar

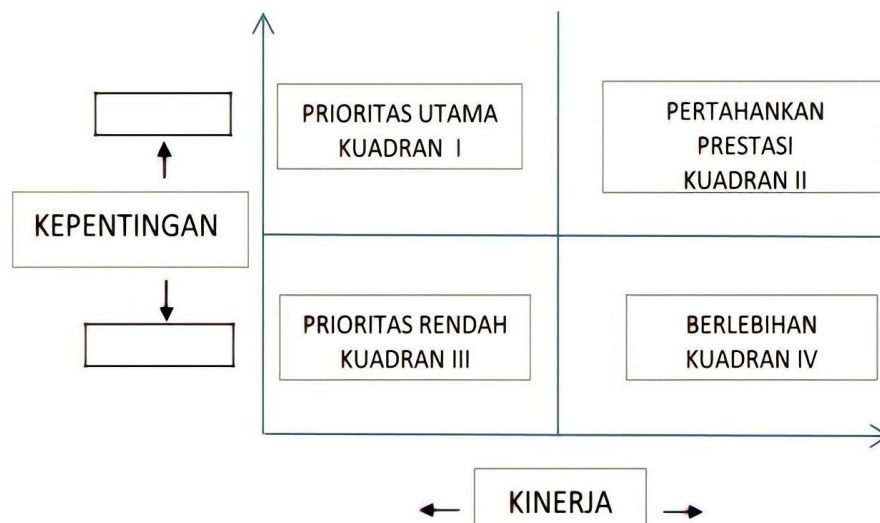
Rumus III. 6 Persamaan Nilai Rata-Rata Pelayanan

c. Sikap responden

Dengan nilai rata – rata tersebut dapat menunjukkan sikap responden terhadap pelayanan yang diberikan, dengan standar:

- 1) $1,00 \leq \text{nilai indikator kinerja} \leq 2,50$ berarti pengguna jasa memiliki sikap yang negatif terhadap indikator yang bersangkutan.
- 2) $2,51 \leq \text{nilai indikator kinerja} \leq 3,50$ berarti pengguna jasa memiliki sikap yang netral terhadap indikator tersebut.
- 3) $3,51 \leq \text{nilai indikator kinerja} \leq 5,00$ berarti pengguna jasa memiliki sikap positif terhadap indikator tersebut.

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak di mana pada diagram cartesius dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber: J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, 2001

Gambar III. 2 Diagram Cartesius "Importance Performance Analysis"

Kemudian setelah dilakukan perhitungan dikategorikan dalam beberapa kuadran sebagai berikut :

- 1) Kuadran I

Kuadran pertama adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah.

2) Kuadran II

Kuadran dua adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan faktor yang dirasakan relatif tinggi.

3) Kuadran III

Untuk kuadran tiga adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap masih kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Karena manfaat yang dirasakan pengguna jasa sangat kecil atau hampir tidak terasa.

4) Kuadran IV

Dan terakhir kuadran empat adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan dirasa terlalu berlebihan. Maka dari itu yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi untuk mengurangi biaya perusahaan.

I. Metode *Customers Satisfaction Indeks (CSI)*

Customers Satisfaction Indeks (CSI) merupakan suatu metode analisis yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu fasilitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja suatu atribut pelayanan dari responden. Untuk mengetahui besarnya aspek ini langkah – langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Menentukan *Mean Importance Score (MSI)*

Rata-rata skor kepentingan atau *Mean Importance Score (MIS)* adalah nilai yang berasal dari rata-rata kepentingan setiap konsumen. Rumus untuk menghitung MIS yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (III.7)$$

Rumus III. 7 Rata-Rata Skor Kepentingan

Keterangan:

n : Jumlah konsumen

Y_i : Tingkat kepentingan atribut Y ke-i

- b. Membuat *Weight Factor* (WF) atau faktor pendorong timbangan

Bobot ini adalah persentase nilai MIS per atribut total MIS seluruh atribut. Rumus untuk menghitung WF yaitu:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (\text{III.8})$$

Rumus III. 8 Faktor Pendorong Timbangan

Keterangan:

p : atribut kepentingan ke-p

- c. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang

Bobot ini adalah perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Rumus untuk menghitung MSS, yaitu:

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (\text{III.9})$$

Rumus III. 9 Skor Tertimbang

- d. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\text{Jumlah Nilai WS}}{\text{Skala Maksimum yang Digunakan}} \quad (\text{III.10})$$

Sumber: Bhote, K.R. (1996)

Rumus III. 10 Customer Satisfaction Index

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) 0,81 – 1,00 : Sangat puas
- 2) 0,66 – 0,80 : Puas
- 3) 0,51 – 0,65 : Cukup puas
- 4) 0,35 – 0,50 : Kurang puas
- 5) 0,00 – 0,34 : Tidak puas

J. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai Peningkatan Fasilitas Penumpang di Stasiun Kisaran merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan. Namun ada beberapa indikator penelitian yang relevan untuk penelitian yang sudah pernah dilakukan di wilayah studi lain di antaranya sebagai berikut.

Tabel III. 2 Keaslian Penelitian

NAMA PENELITIAN DAN JUDUL PENELITIAN	ISI PENELITIAN	PERBEDAAN ANALISIS
Mia Rosalia (2019) Peningkatan Fasilitas Pelayanan penumpang Di Stasiun Batang Daop 4 Semarang	penelitian ini menganalisis peningkatan fasilitas pelayanan serta membandingkan dengan kondisi stasiun lain.	Analisis kondisi eksisting berdasarkan PM Nomor 48 Tahun 2015 dan Analisis IPA.
Annisa Nursabrina (2021) Peningkatan Fasilitas Pelayanan Kereta Api Di Stasiun Sepanjang Daop 8 Surabaya	Penelitian ini bertujuan untuk peningkatan fasilitas pelayanan serta membandingkan antara kondisi eksisting dengan pedoman pada PM Nomor 63 Tahun 2019.	Analisis kondisi eksisting, Analisis penumpang pada jam sibuk di stasiun dan Analisis kebutuhan kapasitas.
Siska Saputri (2022) Peningkatan Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Kisaran	Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi standar pelayanan minimum stasiun besar yang ditinjau dari kepentingan dan kepuasan penumpang.	Analisis kondisi eksisting berdasarkan PM Nomor 63 Tahun 2019, Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>

Sumber: Hasil Analisis, 2021

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

A. Alur Pikir Penelitian

Alur pikir disusun dengan memperlihatkan jenis data yang diperlukan dan berkaitan dengan objek yang akan diteliti. Data yang akan digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui hasil pengamatan di lapangan maupun instansi terkait. Adapun alur dalam rencana penelitian sebagai berikut:

1. Tahap pertama : Persiapan

Menentukan maksud dan tujuan dilakukannya penelitian serta menentukan ruang lingkup dan batasan masalah yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan.

2. Tahap kedua : Pengumpulan data

Tahap ini adalah langkah – langkah guna memenuhi dan mendapatkan data primer maupun data sekunder dilakukan dengan berkoordinasi dengan instansi – instansi terkait pada penelitian ini. Sedangkan untuk data primer didapatkan melalui observasi dan survei yang dilakukan di wilayah kajian.

3. Tahap ketiga : Analisis

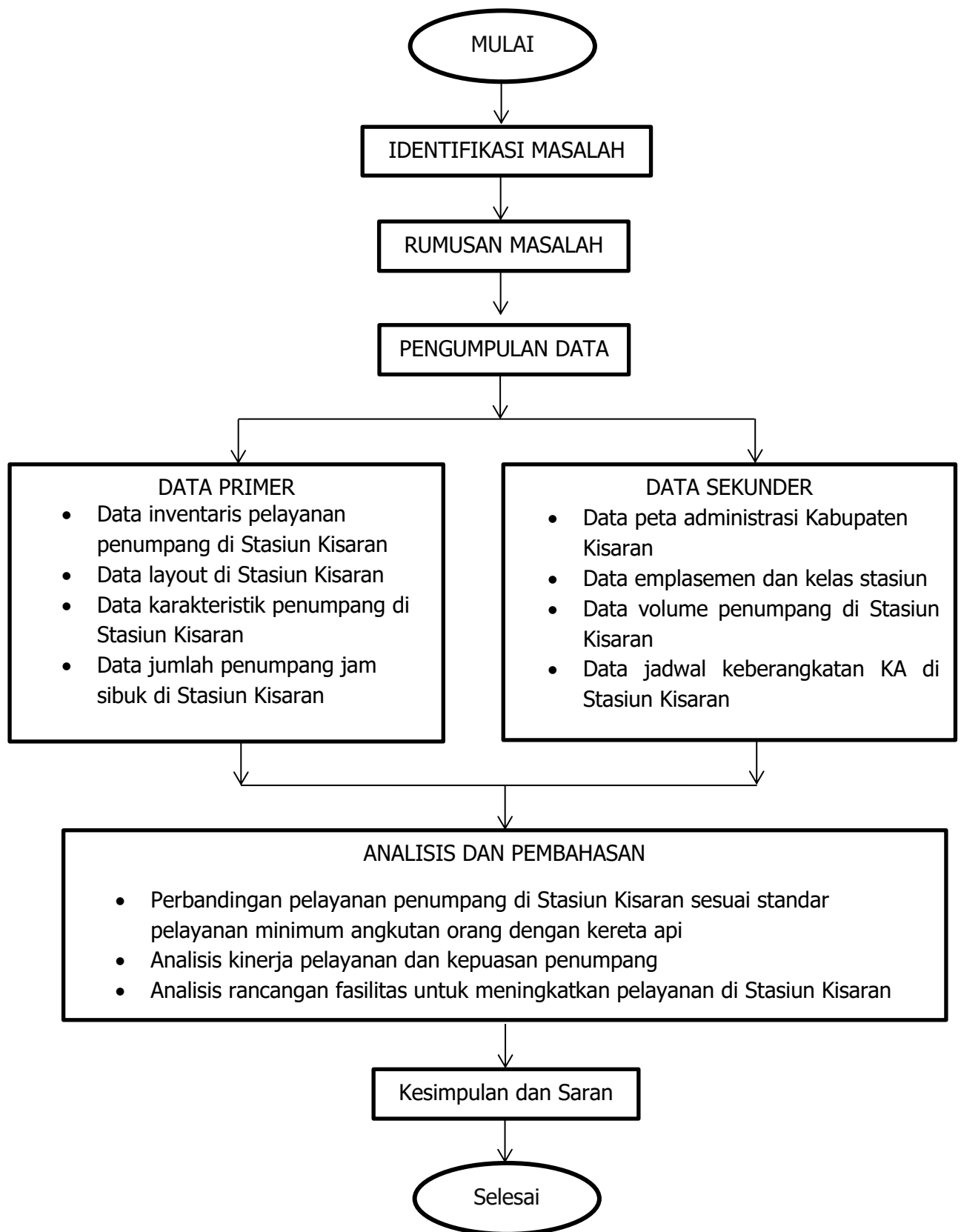
Tahap ini merupakan tahap mengidentifikasi permasalahan yang ada di Stasiun Kisaran dengan kondisi eksisting yang ada di stasiun tersebut serta mengajukan usulan pemecahan masalah berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

4. Tahap keempat : Akhir penulisan

Menetapkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis dan pemecahan masalah yang telah dilakukan.

B. Bagan Alir Penelitian

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan sebuah bagan alir untuk lebih jelas seperti apa tahapan rencana yang akan dilakukan saat melakukan penelitian. Berikut merupakan gambar bagan alir penelitian:



C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, terdapat dua jenis data yaitu data sekunder dan data primer. Pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh data yang digunakan sebagai data pendukung, pedoman serta sebagai bahan untuk analisis. Berikut ini merupakan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari instansi – instansi terkait studi ini antara lain:

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data peta administrasi Kabupaten Kisaran

Data ini di dapatkan dari kantor BAPPEDA berupa *soft file* dan datanya diperbaharui.

b. Data emplasemen dan kelas stasiun

Data ini di dapatkan dari DIVRE I Sumatera Utara dan digunakan untuk mengetahui emplasemen stasiun dan kelas setiap stasiun.

c. Data volume penumpang di Stasiun Kisaran

Data volume penumpang di Stasiun Kisaran di dapatkan dari DIVRE I Sumatera Utara.

d. Data jadwal keberangkatan Kereta Api di Stasiun Kisaran

Data ini di dapatkan di Stasiun Kisaran digunakan untuk mengetahui jadwal keberangkatan dan berhenti di Stasiun Kisaran.

2. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Data inventaris pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran

Data inventaris fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran dalam bentuk foto – foto dokumentasi yang akan digunakan dalam penelitian.

b. Data layout Stasiun Kisaran

Data layout didapatkan dari mengukur secara langsung di Stasiun Kisaran dan hasil yang didapatkan digambarkan dengan *software*.

c. Data karakteristik penumpang di Stasiun Kisaran

Data ini didapatkan dengan cara survei wawancara stasiun berupa pertanyaan yang diisi melalui *gform* dan untuk penyebaran melalui poster yang berisi *barcode link gform* yang disebar di lingkungan Stasiun Kisaran.

d. Data jumlah penumpang jam sibuk di Stasiun Kisaran

Data ini didapatkan dengan cara survei secara langsung untuk mengetahui jumlah penumpang yang naik dan turun di Stasiun Kisaran.

D. Teknik Analisis Data

Dalam tahap ini ada beberapa teknik analisis yang dilakukan, yaitu:

1. Analisa perbandingan kondisi Stasiun Kisaran saat ini di Stasiun Kisaran sesuai standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api

Analisis kondisi fasilitas pelayanan dimaksudkan untuk mengetahui permasalahan kondisi saat ini yang menyangkut hal – hal yang berkaitan dengan antara lain kondisi peron, serta kondisi fasilitas lain yang terdapat di stasiun. Selanjutnya menganalisis dengan cara membandingkan kondisi saat ini pelayanan di stasiun dengan kriteria pelayanan yang ada di standar pelayanan minimum PM No 63 Tahun 2019.

2. Analisis kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan

Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden di Stasiun Kisaran terhadap fasilitas pelayanan penumpang di stasiun, dalam melakukan analisis ini menggunakan metode:

a. *Important Performance Analysis* (IPA)

Metode ini digunakan dalam riset pelayanan di stasiun sehingga dapat diketahui informasi tentang tingkat kepentingan pelanggan terhadap suatu fasilitas pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya. Dari survei ini didapat faktor pelayanan apa saja yang harus jadi prioritas untuk

meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang kereta api di stasiun.

b. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa kereta api dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran – sasaran dimasa yang akan datang dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja suatu atribut pelayanan dari responden.

3. Analisis rancangan fasilitas untuk meningkatkan pelayanan di Stasiun Kisaran.

Analisis kondisi rencana bertujuan untuk mengetahui permasalahan kondisi saat ini yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas toilet, ruang tunggu, peron dan penambahan kanopi peron serta fasilitas difabel yang terdapat di stasiun, guna sebagai dasar untuk merencanakan kebutuhan pelayanan di stasiun.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan jadwal penelitian menunjukkan tempat dan waktu yang di selenggarakan untuk kegiatan penelitian laporan Kertas Kerja Wajib ini.

1. Tempat penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi daerah studi di mana penelitian dilakukan. Adapun tempat penelitian dilakukan adalah di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Utara Lintas Kisaran – Mambang Muda, tepatnya di Stasiun Kisaran. Penelitian ini dilakukan pada studi kasus peningkatan fasilitas pelayanan penumpang kereta api di stasiun.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian adalah suatu masa, tempo atau lamanya dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada saat menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu kurang lebih selama 3 bulan.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Kisaran

Stasiun Kisaran merupakan Stasiun kelas Besar C di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Utara, terletak di perbatasan Kelurahan Kisaran Baru dan Mekar Baru, Kota Kisaran, Kabupaten Asahan. Stasiun ini terletak di km +153,739 lintas Medan – Rantau Prapat. Ketersediaan pelayanan penumpang sangat diperlukan untuk kelancaran, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api di stasiun.

Guna mengetahui bagaimana kondisi saat ini pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran maka dilakukan survei inventarisasi pelayanan penumpang. Dari hasil survei inventarisasi yang dilakukan di Stasiun Kisaran kondisi saat ini masih kurang baik maka dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api. Berikut hasil survei inventarisasi pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran. Berdasarkan hasil survei inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang, dengan sesuai PM No.63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Beberapa fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran yang belum sesuai dan belum tersedia. Hal ini membuat pelayanan yang dilakukan di Stasiun Kisaran belum maksimal. Dari hasil analisa yang dilakukan untuk fasilitas pelayanan penumpang sebagai berikut:

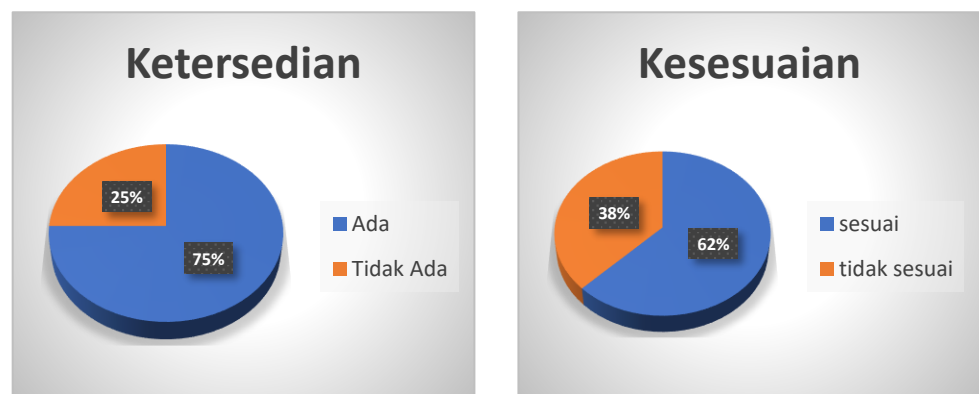
1. Keselamatan

Tabel V. 1 Kondisi pelayanan Keselamatan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
1	KESELAMATAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	1. Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 3 Kg 2. Area Bertiket minimal 4 (empat) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg	ada	sesuai	
		Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	ada	sesuai	
		Nomor-nomor telepon darurat (emergency call)	ada	sesuai	
		Tombol alarm untuk kondisi darurat	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Sistem pemadaman kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm)	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Pos kesehatan (Poskes) beserta fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja	ada	sesuai	
		Minimal 3 (tiga) unit Kursi Roda layak pakai	ada	sesuai	
		Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai	ada	sesuai	
		Minimal 3 (tiga) Tabung Oksigen berat minimal 0,5 m3	ada	sesuai	
	c. Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	ada	sesuai	

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
1	KESELAMATAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	d. Peron	Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta	ada	tidak sesuai	masih terdapat peron yang belum sesuai
		Markapetunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Marka /guiding block untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Tersedia <i>Safety line</i> dari tepi peron atau PSD (<i>platform screen door</i>)	ada	sesuai	
	e. Kanopi peron	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun.	ada	tidak sesuai	kanopi peron belum menyesuaikan panjang peron stasiun
	f. Assembly point (titik kumpul)	Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 1 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Keselamatan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas keselamatan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 75% ada dan 25% tidak ada, dan kesesuaian 62% sesuai dan 38% tidak sesuai.

2. Keamanan

Tabel V. 2 Kondisi pelayanan Keamanan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
2	KEAMANAN		KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
	a. Fasilitas keamanan	terdedia CCTV	ada	sesuai	
	b. Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat	ada	sesuai	
		Minimal 6 (enam) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun	ada	sesuai	
	c. Informasi gangguan keamanan	Polsek/Polres setempat dan/atau	ada	sesuai	
		Call center	ada	sesuai	
	d. Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 2 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Keamanan

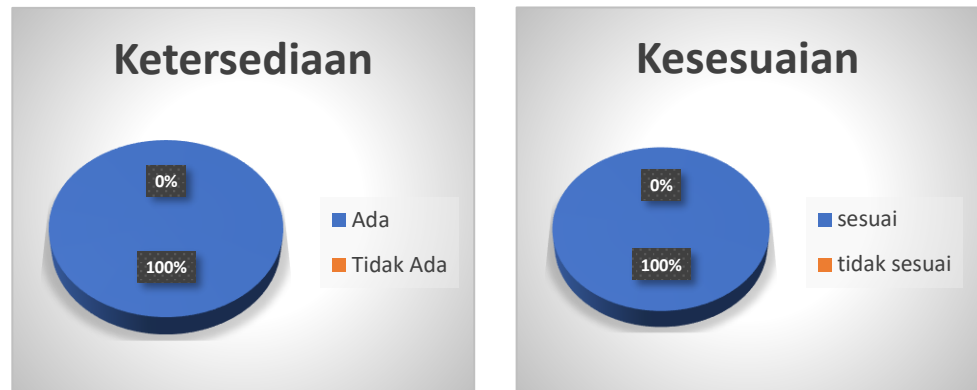
Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Keamanan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 100% ada dan 0% tidak ada, dan kesesuaian 100% sesuai dan 0% tidak sesuai. Untuk fasilitas keamanan sudah semuanya terpenuhi.

3. Kehandalan/keteraturan

Tabel V. 3 Kondisi pelayanan Kehandalan/keteraturan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
3	KEHANDALAN /KETERATURAN		KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
	a. Layanan penjualan tiket	Tersedia loket tiket manual dan/atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian dan top-up	ada	sesuai	
		Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi	ada	sesuai	
		Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	ada	sesuai	
	b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan ka	Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket	ada	sesuai	
	c. Informasi kedatangan kereta api dan gangguan	Tersedia informasi dengan display dan/atau Running Text, yang berisi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi.	ada	sesuai	
		Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 3 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kehandalan/keteraturan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Kehandalan/keteraturan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 100% ada dan 0% tidak ada, dan kesesuaian 100% sesuai dan 0% tidak sesuai. Untuk fasilitas keamanan sudah semuanya terpenuhi.

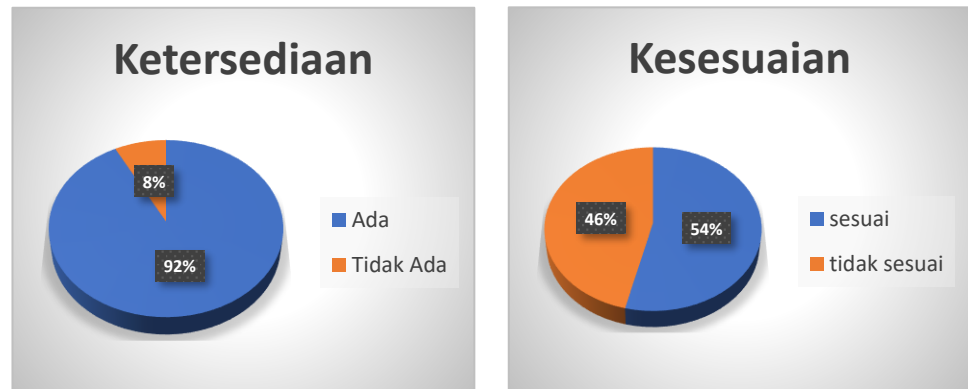
4. Kenyamanan

Tabel V. 4 Kondisi pelayanan Kenyamanan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
4	KENYAMANAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	a. Ruang tunggu	Tersedianya Area Tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan Tempat Duduk Prioritas	ada	tidak sesuai	ruang tunggu tidak menampung semua penumpang
	b. Area boarding	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dan dilengkapi tempat duduk	ada	sesuai	
	c. Toilet pria	Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel)	ada	tidak sesuai	urinoir hanya tersedia 3 dan dua water closet
	d. Toilet wanita	Wanita (6 WC, 2 wastafel)	ada	tidak sesuai	hanya tersedia dua <i>water closet</i>
	e. Toilet Difabel	Tersedia 1 (satu) toilet untuk	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
4	KENYAMANAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
		penumpang difable			
	f. Mushola	Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas)	ada	Tidak sesuai	
		Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas)	ada	Tidak sesuai	
		Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun	ada	sesuai	
	g. Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	ada	sesuai	
	h. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C kehandalan/	ada	sesuai	
	i. Kebersihan stasiun	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	ada	sesuai	
	j. Tempat sampah	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).	ada	sesuai	
	k. Himbauan dilarang merokok	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 4 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kenyamanan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Kenyamanan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 92% ada dan 8% tidak ada, dan kesesuaian 54% sesuai dan 46% tidak sesuai.

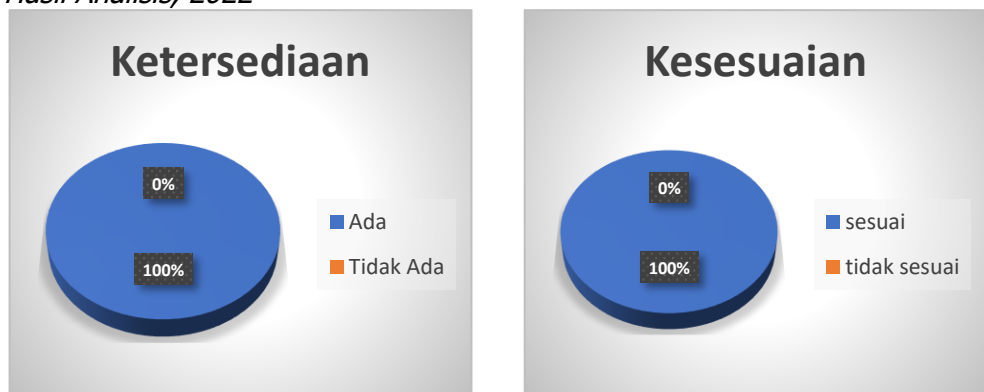
5. Kemudahan

Tabel V. 5 Kondisi pelayanan Kemudahan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
5	KEMUDAHAN		KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
	a. Informasi Pelayanan	Mempunyai sistem pemberitahuan public {Public Address System (PA) atau Passenger Information System-PIS))	ada	sesuai	
		Informasi dalam bentuk visual	ada	sesuai	
		Informasi dalam bentuk audio/suara.	ada	sesuai	
	b. Informasi gangguan perjalanan KA	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	ada	sesuai	
	c. Informasi angkutan lanjutan	Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan	ada	sesuai	
		Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun Kereta api yang mudah terlihat	ada	sesuai	
		Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif	ada	sesuai	

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
5	KEMUDAHAN		KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
	d. Fasilitas layanan penumpang	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	ada	sesuai	
		Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi	ada	sesuai	
	e. Tempat Parkir	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia	ada	sesuai	
		Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar	ada	sesuai	
	f. Akses khusus pejalan kaki	Tersedianya aksesibilitas (pedestrian/ramp/selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan khusus di stasiun	ada	sesuai	
	g. Penanda penunjuk arah	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 5 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kemudahan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Kemudahan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 100% ada dan 0% tidak ada, dan kesesuaian 100% sesuai dan 0% tidak sesuai.

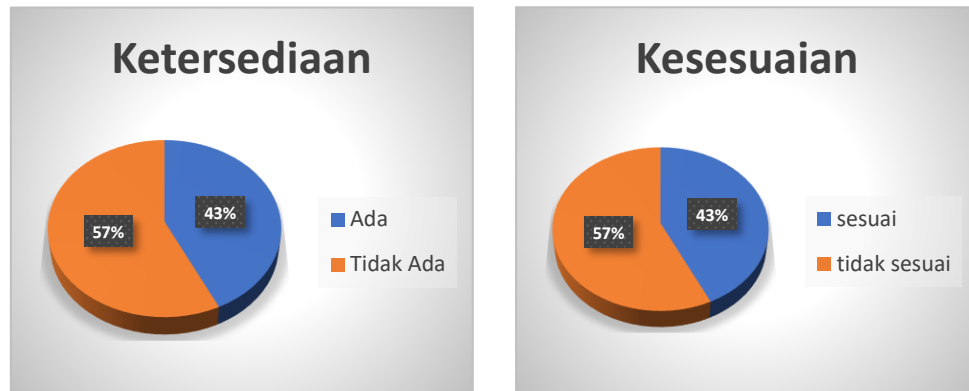
6. Kesetaraan

Tabel V. 6 Kondisi pelayanan Kesetaraan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
6	KESETARAAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	a. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10° , ketinggian hand rail 65- 80 cm, bertekstur kasar/tidak licin	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Tersedia jalur pedestrian dengan Guiding Block untuk penumpang dengan kebutuhan khusus	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Tersedianya Lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
	b. Ruang ibu menyusui	Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI	ada	sesuai	
	c. Loker penyandang disabilitas	Tersedia loker dan/atau vending machine khusus bagi penumpang kebutuhan khusus	ada	sesuai	
		Desain loker disesuaikan	ada	sesuai	

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
6	KESETARAAN		KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
		dengan tingginya kursi roda			

Sumber: Hasil Analisis, 2022



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 6 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kesetaraan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Kesetaraan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 43% ada dan 57% tidak ada, dan kesesuaian 43% sesuai dan 57% tidak sesuai.

B. Analisis Jam Sibuk Penumpang di Stasiun Kisaran

Dengan untuk melakukan survei di lapangan guna menganalisis jumlah penumpang pada jam sibuk bertujuan mengetahui jumlah penumpang tersibuk naik maupun turun di stasiun Kisaran dalam satu hari. Pengamatan dimulai pada saat kereta api pertama datang hingga jadwal terakhir kereta api penumpang yang melintas pada hari itu.

Survei dilaksanakan dengan jumlah penumpang paling banyak dalam satu minggu, untuk penentuan harinya ditentukan berdasarkan informasi dari penjualan tiket di Stasiun Kisaran bahwasanya jumlah penumpang terbanyak terjadi pada akhir pekan. Sehingga survei dilaksanakan pada hari Minggu, 22 Mei 2022. Berikut data yang di dapatkan dari survei di Stasiun Kisaran.

Tabel V. 7 Survei Volume Naik Turun Penumpang di Stasiun Kisaran

NO	NO KA	NAMA KA	RUTE	JAM	NAIK	TURUN	TOTAL
1	U65	PUTRI DELI	KIS - MDN	08:55 - 12:47	70	31	101
2	U66	PUTRI DELI	KIS - TNB	10:58 - 11.23	-	-	-
3	U67	PUTRI DELI	KIS - MDN	13.15 - 17:21	173	63	236
4	U68	PUTRI DELI	KIS - TNB	16:53 - 17:18	2	4	6
5	U55	SRIBILAH UTAMA	KIS - MDN	17:18 - 20:50	17	12	20
6	U52	SRIBILAH UTAMA	KIS - RAP	18:43 - 21:03	3	1	4
7	U69	PUTRI DELI	KIS - MDN	20:10 - 23:58	66	33	99
8	U70	PUTRI DELI	KIS - TNB	23:11 - 23:36	-	-	-

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan data tabel di atas, menunjukkan bahwa penumpang jam sibuk terjadi pada waktu 13.15 - 17:21 WIB dengan jumlah penumpang 236 penumpang.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang

1. Sampel dan Populasi

Populasi merupakan kumpulan data atau subjek penelitian sedangkan sampel adalah subjek dalam populasi yang diteliti dan yang mampu mewakili populasinya. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu metode *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Tabel V. 8 Analisis Data Tahunan Volume Penumpang di Stasiun Kisaran

TAHUN	VOLUME PENUMPANG/TAHUN	RATA - RATA BULANAN	RATA - RATA MINGGUAN	RATA - RATA HARIAN
2017	139618	11635	2909	416
2018	316378	26365	6591	942
2019	312439	26037	6509	930
2020	84425	7035	1759	251
2021	74705	6225	1556	222

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dalam menentukan sampel didasarkan pada jumlah penumpang rata – rata per hari yang diambil pada tahun 2021 dikarenakan pada tahun 2022 masih dalam masa pemulihan pandemi Covid-19 di Stasiun Kisaran yaitu 222 penumpang. Maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus (**III.3**)

$$n = \frac{222}{1 + 222 (0,1)^2}$$

$$n = 69$$

Dalam perhitungan sampel di atas didapatkan jumlah sampel sebanyak 69. Selanjutnya dilakukannya survei wawancara stasiun berdasarkan jumlah sampel yang di dapatkan. Survei dilaksanakan pada hari kerja selama 2 hari kerja yaitu di hari dan 2 hari libur dengan jumlah sampel 69 selama 2 hari, maka jumlah responden yang diambil selama 2 hari sebanyak 138 penumpang.

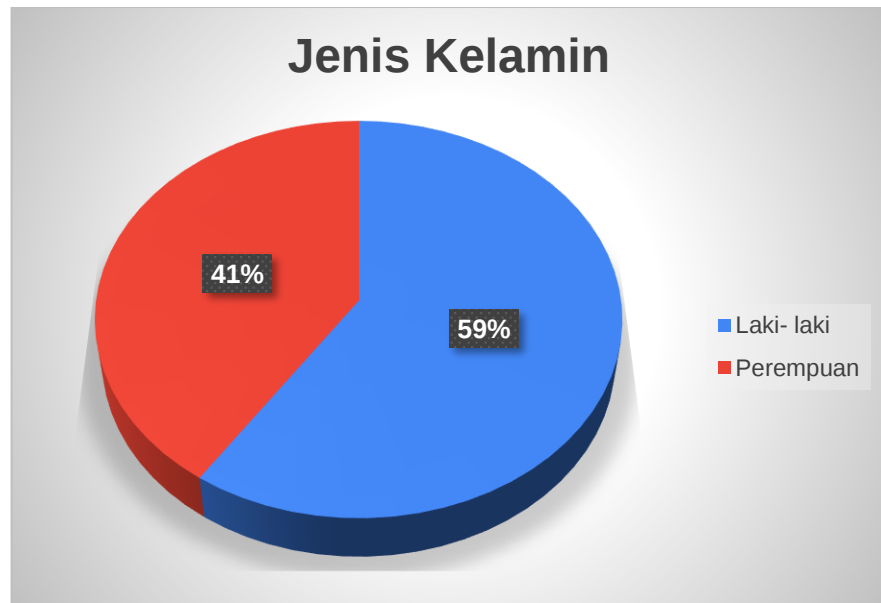
2. Analisis karakteristik penumpang di Stasiun Kisaran

Karakteristik angkutan pengguna jasa kereta api dibagi menjadi dua kelompok yaitu karakteristik demografi dan karakteristik *usage* /pemakai jasa kereta.

a. Karakteristik Demografi

Karakteristik demografi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seperti apa kriteria dari pengguna jasa kereta api di Stasiun Kisaran.

1) Jenis Kelamin

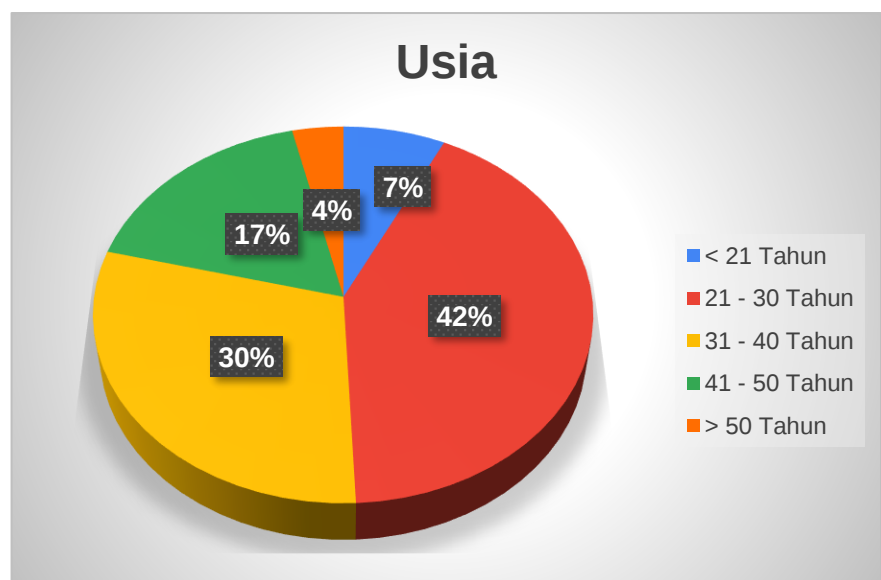


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 7 Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan diagram di atas dapat dinyatakan penumpang yang berada di Stasiun Kisaran lebih banyak Laki-laki daripada Perempuan. Laki-laki dengan persentase 59 % sedangkan perempuan dengan persentase 41 %.

2) Usia

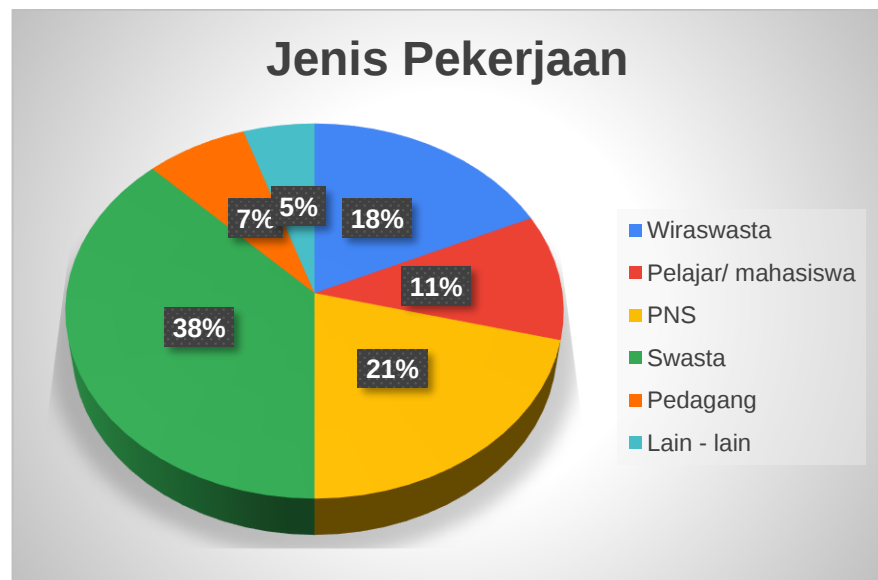


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 8 Diagram Usia Responden

Berdasarkan hasil analisis yang berhubungan dengan usia responden, didapatkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia 21-30 tahun dengan persentase 42%, kemudian pada usia 31-40 tahun sebanyak 30%, serta yang terendah yaitu usia >50 tahun sejumlah 4%.

3) Pekerjaan

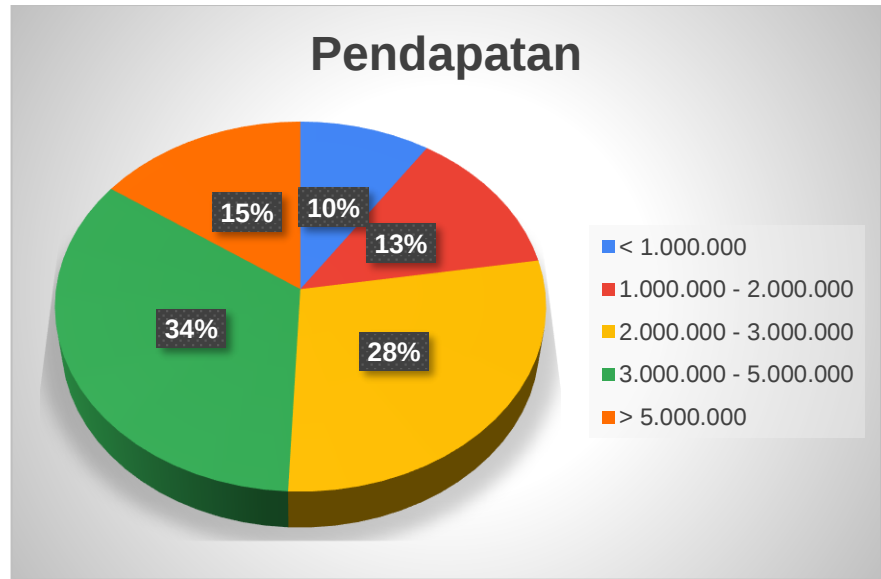


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 9 Diagram Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan pekerjaan yang terbanyak yaitu Swasta dengan persentase 38% dan persentase terendah yaitu sebagai Lain-lain yaitu sebanyak 5%.

4) Pendapatan



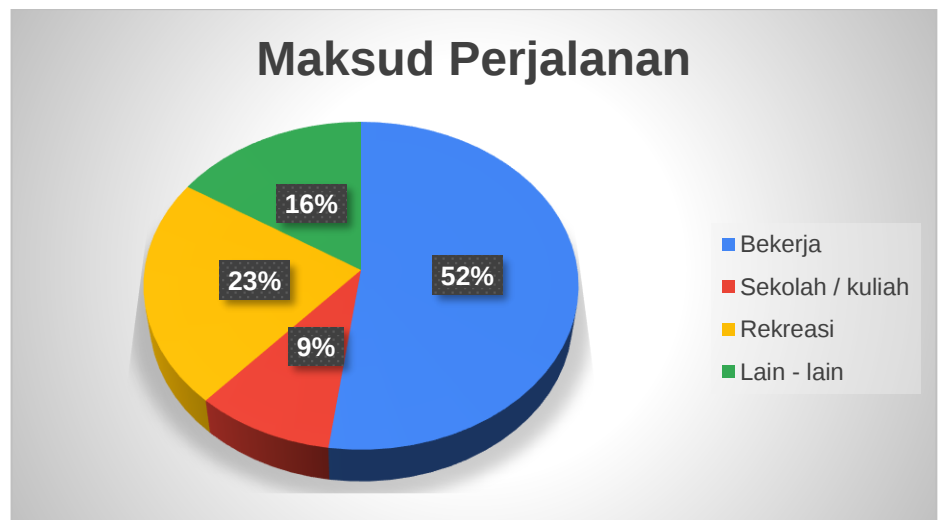
Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 10 Diagram Pendapatan Responden

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan bahwa pendapatan terbesar responden yaitu 3.000.000 - 5.000.000 dengan 34%, dan yang paling sedikit adalah < 1.000.000 dengan 10%.

b. Karakteristik Pemakai Jasa Kereta

1) Maksud Perjalanan

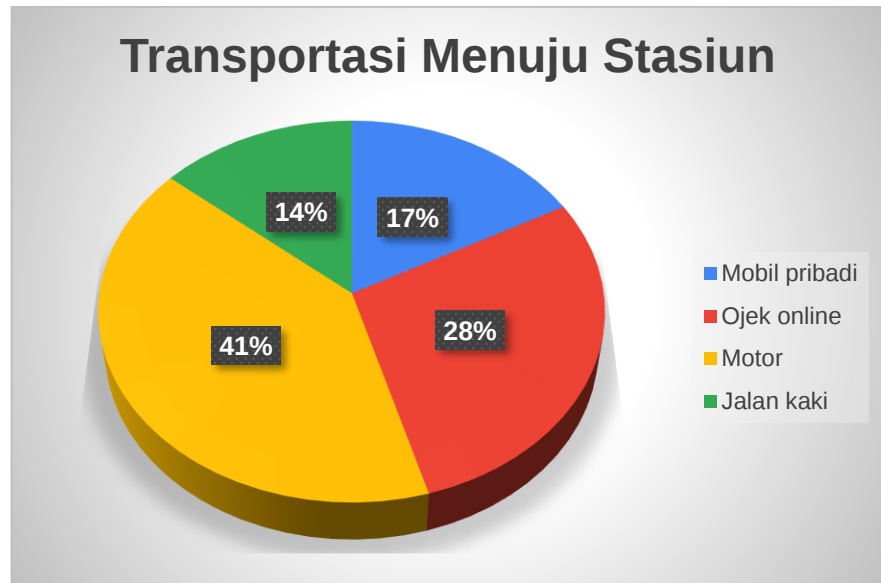


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 11 Diagram Maksud Perjalanan Responden

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tujuan perjalanan terbanyak yaitu tujuannya bekerja dengan persentase 52%, dan 16% untuk Lain-lain seperti pulang ke rumah atau ke tempat keluarga, 23% untuk rekreasi dan 9% untuk Sekolah/kuliah.

2) Transportasi Menuju Stasiun

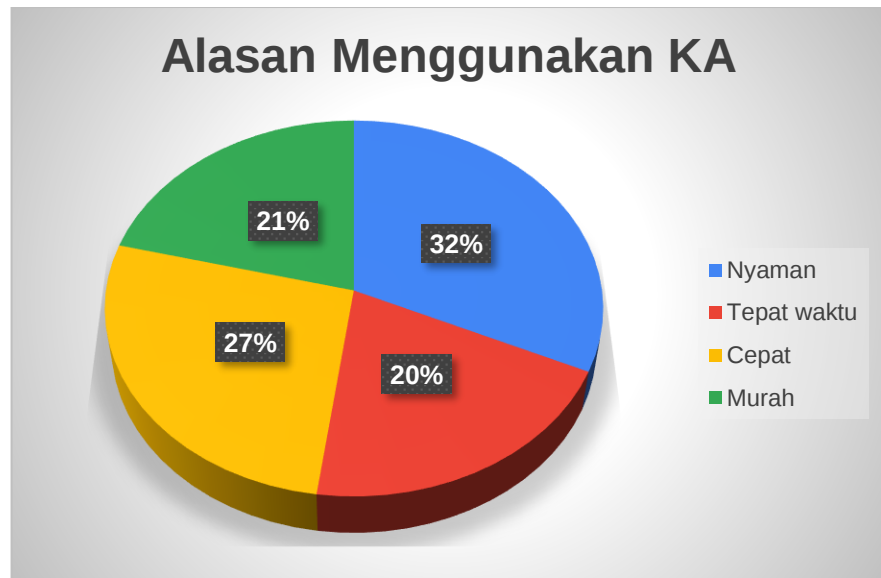


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 12 Diagram Transportasi Menuju Stasiun Responden

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan kendaraan yang digunakan responden menuju stasiun, diketahui bahwa yang terbanyak menuju stasiun menggunakan motor dengan persentase 41% dan persentase terendah yaitu jalan kaki dengan 14%.

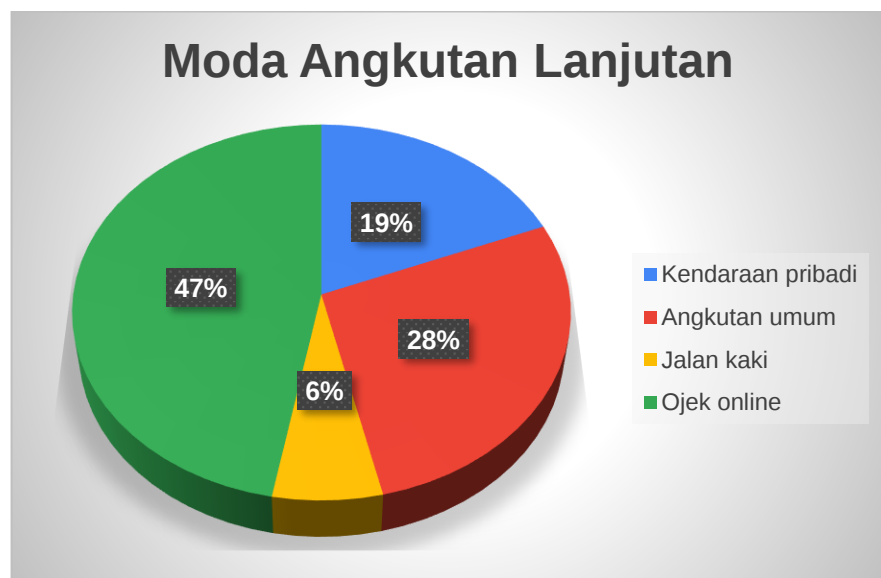
3) Alasan Menggunakan Kereta Api



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 13 Diagram Alasan Menggunakan KA Responden
Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan hasil survei terkait dengan alasan responden menggunakan kereta api, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memilih naik kereta api karena alasan nyaman sebanyak 32%.

4) Moda Angkutan Lanjutan

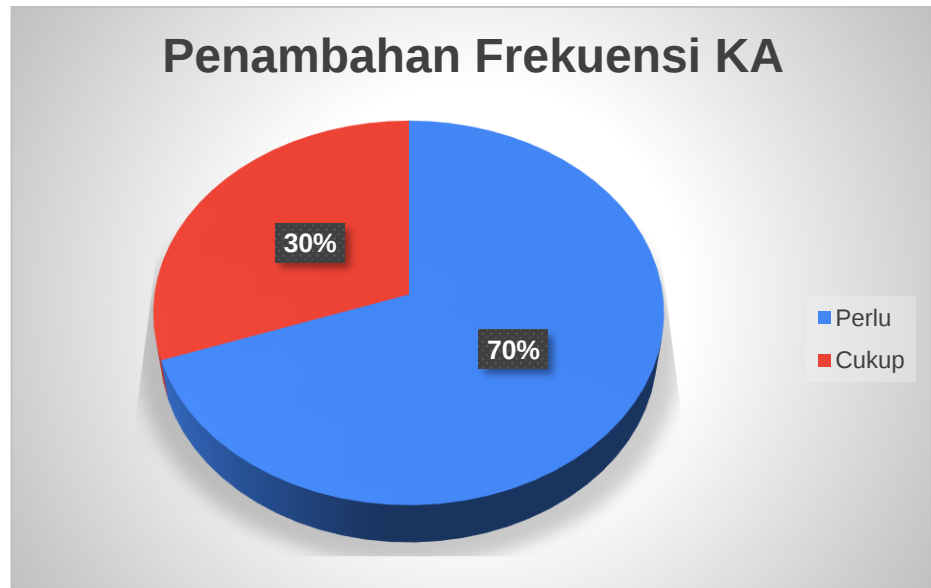


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 14 Diagram Moda Angkutan Lanjutan Responden

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan bahwa moda angkutan lanjutan yang digunakan penumpang setelah sampai di stasiun tujuan, dilihat bahwa paling banyak adalah ojek online dengan persentase 47% dan persentase terendah yaitu dengan jalan kaki dengan 6%

5) Frekuensi penambahan Kereta Api



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 15 Diagram Frekuensi Penambahan KA Responden

Berdasarkan hasil survei, untuk penambahan frekuensi kereta itu perlu dilakukan karena banyak responden yang memilih perlu yaitu 70% karena banyaknya penumpang pengguna kereta api Putri Deli rute Medan – Tanjung Balai tetapi kereta yang sedikit dan *headway* yang terlalu lama.

3. Atribut Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pengguna Jasa di Stasiun Kisaran

Dalam melakukan analisis ini dilakukan pengelompokan indikator pelayanan yang mana sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

Berikut merupakan 15 atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Stasiun Kisaran:

Tabel V. 9 Atribut Kualitas Pelayanan

No	PERTANYAAN
KEHANDALAN (<i>REALIBILITY</i>)	
1	Akses keluar masuk stasiun
2	Pengatur sirkulasi udara
3	Kemudahan dalam membeli tiket
KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)	
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi
JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun
6	Tersedia petugas keamanan
7	Tersedia CCTV
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)	
8	Keramahan dan kesopanan petugas
BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)	
9	Ketersediaan fasilitas toilet
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir
15	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas

Sumber: Hasil Analisis, 2022

4. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan di stasiun, dalam hal ini di Stasiun Kisaran apakah para penumpang kereta api merasa sudah puas / merasa kurang puas dengan kinerja tersebut, hal ini dapat dilihat di tabel berikut.

Tabel V. 10 Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang

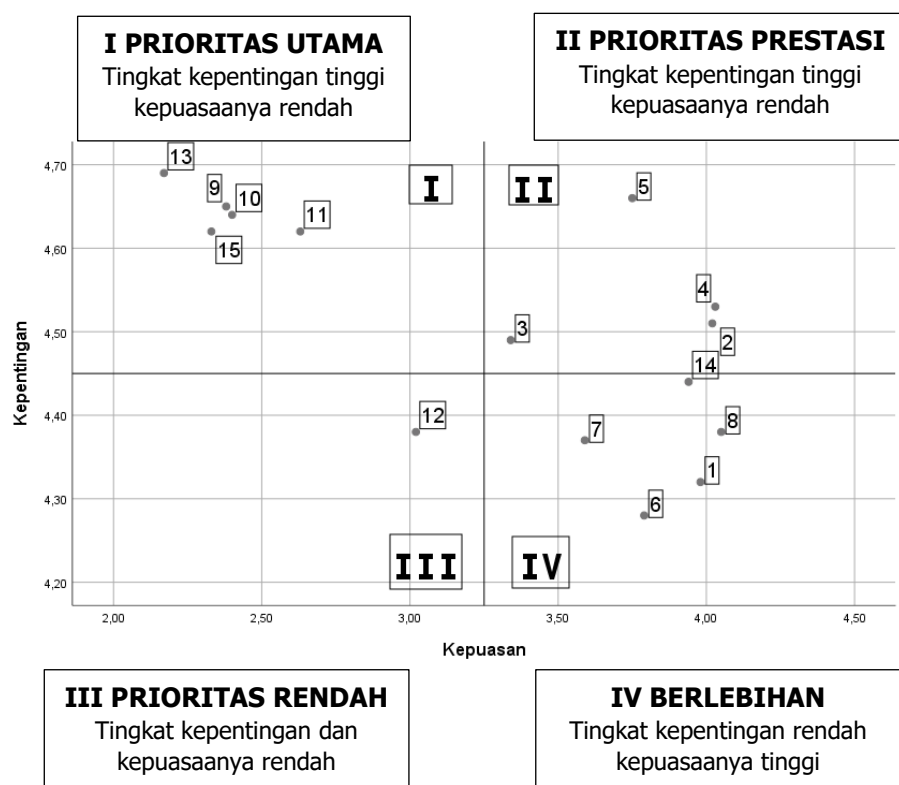
NO	ATRIBUT KUALITAS FASILITAS PELAYANAN	RATA-RATA	
		KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)
1	Akses keluar masuk stasiun	4,32	3,98
2	Pengatur sirkulasi udara	4,51	4,02
3	Kemudahan dalam membeli tiket	4,49	3,34
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi	4,53	4,03
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun	4,66	3,75
6	Tersedia petugas keamanan	4,28	3,79
7	Tersedia CCTV	4,37	3,59
8	Keramahan dan kesopanan petugas	4,38	4,05
9	Ketersediaan fasilitas toilet	4,65	2,38
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah	4,64	2,40
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	4,62	2,63
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron	4,38	3,02
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)	4,69	2,17
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	4,44	3,94
15	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas	4,62	2,33
JUMLAH		67,59	49,41

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan data di dalam tabel di atas diketahui hasil perhitungan rata – rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api di Stasiun Kisaran. Di dalam tabel tersebut dapat diketahui tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran yang memiliki skor nilai tertinggi yaitu Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron) sebesar 4,69. Kondisi pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan yang

memiliki skor nilai tertinggi adalah keramahan dan kesopanan petugas sebesar 4,05.

Pengukuran IPA dijabarkan di dalam diagram cartesius yang tersaji di dalam gambar berikut ini. Di mana sumbu X merupakan nilai rata – rata tingkat kepuasan kinerja pelayanan dan sumbu Y merupakan rata – rata tingkat kepentingan kinerja pelayanan penumpang di Stasiun Kisara. Untuk mengetahui secara jelas penempatan 15 atribut kualitas pelayanan, maka 15 atribut tersebut dikelompokkan dalam 4 kuadran:



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 16 Diagram Cartesius

Dari hasil perhitungan hasil analisa tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran, yang di jelaskan dalam diagram cartesius sehingga dapat mempermudah dalam melakukan peningkatan pelayanan dengan melihat prioritas yang ditujukan pada diagram tersebut.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki prioritas yang lebih sehingga dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa moda transportasi kereta api terhadap pelayanan penumpang. Yang di mana atribut – atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi, tetapi memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Berikut atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran satu yaitu:

- 1) Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)
- 2) Ketersediaan fasilitas toilet
- 3) Ketersediaan fasilitas ruang ibadah
- 4) Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas
- 5) Ketersediaan fasilitas ruang tunggu

b. Kuadran II (Pertahanan Prestasi)

Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden dan mendapat tingkat kepuasan yang sangat baik, sehingga pengguna jasa merasa puas. Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran dua adalah:

- 1) Pengatur sirkulasi udara
- 2) Kemudahan dalam membeli tiket
- 3) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi
- 4) Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan kepuasan pada atribut ini kurang. Karena atribut pada kuadran ini kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran tiga adalah:

- 1) Ketersediaan fasilitas kanopi peron

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pada kuadran ini dirasa kurang penting oleh responden, akan tetapi kinerja dari atribut ini sangat baik

- 1) Tersedia CCTV
- 2) Tersedia petugas keamanan

- 3) Akses keluar masuk stasiun
 - 4) Ketersediaan fasilitas tempat parkir
 - 5) Keramahan dan kesopanan petugas
5. Analisis *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang kereta api terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Sebelum melakukan hasil penilaian tingkat kepuasan tersebut dapat dihitung terlebih dahulu *Weight Score (WS)* dan *Weight Factor (WF)* dilihat di tabel berikut ini :

Tabel V. 11 Hasil Perhitungan WF dan WS

NO	PERNYATAAN	MIS	MSS	WEIGHTE FACTOR	WEIGHT SCORE
1	Akses keluar masuk stasiun	4,32	3,98	0,06	0,25
2	Pengatur sirkulasi udara	4,51	4,02	0,07	0,27
3	Kemudahan dalam membeli tiket	4,49	3,34	0,07	0,22
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi	4,53	4,03	0,07	0,27
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun	4,66	3,75	0,07	0,26
6	Tersedia petugas keamanan	4,28	3,79	0,06	0,24
7	Tersedia CCTV	4,37	3,59	0,06	0,23
8	Keramahan dan kesopanan petugas	4,38	4,05	0,06	0,26
9	Ketersediaan fasilitas toilet	4,65	2,38	0,07	0,16
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah	4,64	2,40	0,07	0,16

NO	PERNYATAAN	MIS	MSS	WEIGHTE FACTOR	WEIGHT SCORE
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	4,62	2,63	0,07	0,18
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron	4,38	3,02	0,06	0,20
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)	4,69	2,17	0,07	0,15
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	4,44	3,94	0,07	0,26
15	Ketersediaan fasilitas penyanggah disabilitas	4,62	2,33	0,07	0,16
TOTAL KUALITAS PELAYANAN		67,59	49,41	1,00	3,28
WEIGHTED TOTAL					3,28

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dari hasil perhitungan *Weight Factor* (WF) dan *Weight Score* (WS) maka dapat dihitung untuk nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) digunakan rumus (**III.10**)

$$CSI = \frac{3,28}{5}$$

$$CSI = 0,66$$

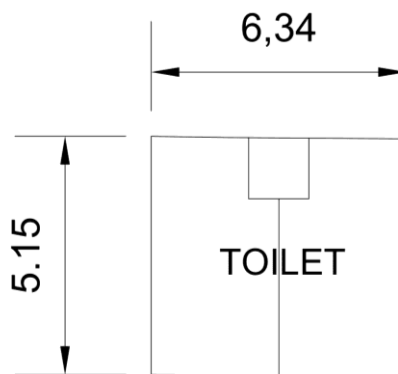
Dari hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Indeks* maka dihasilkan nilai perhitungan tersebut 0,66 yang berada pada interval 0,66 - 0,80 yang berarti penumpang kereta api di Stasiun Kisaran sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan yang ada.

D. Rancangan Peningkatan Pelayanan di Stasiun Kisaran

Berikut adalah beberapa fasilitas yang akan direncanakan untuk dilakukannya peningkatan berdasarkan hasil analisis sesuai permintaan penumpang di Stasiun Kisaran:

1. Fasilitas toilet

Dengan standar yang ada fasilitas toilet di stasiun besar yaitu untuk toilet pria (4 urinoir, 3 WC, 2 Wastafel), toilet wanita (6 WC, 1 Wastafel) dan 1 toilet untuk penyandang disabilitas. Sedangkan untuk kondisi saat ini yang ada di Stasiun Kisaran belum adanya toilet penyandang disabilitas, dan hanya memiliki 2 toilet pria dan wanita dengan ukuran $4,4 \text{ m} \times 5,15 \text{ m}$. Dengan adanya ruang kosong yang tersedia maka dimungkinkan untuk meningkatkan fasilitas toilet di Stasiun Kisaran sesuai lahan yang ada yaitu menjadi $6,34 \times 5,15 \text{ m}$.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 17 Rencana Fasilitas Toilet di Stasiun Kisaran



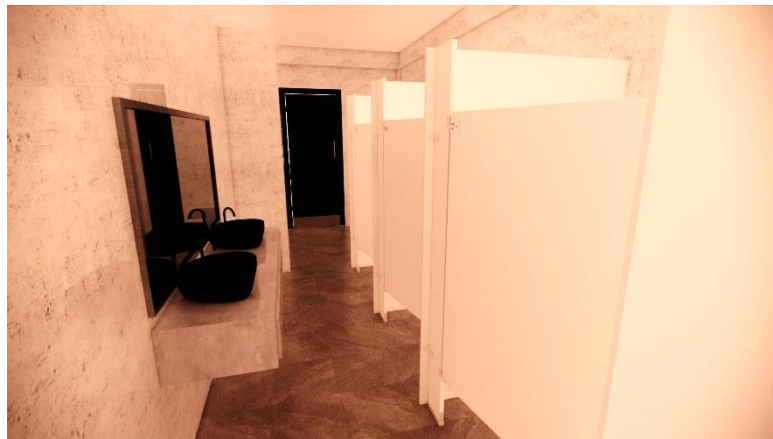
Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 18 Rencana Desain Tampak Depan Fasilitas Toilet di Stasiun Kisaran



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 19 Rencana Desain Fasilitas Toilet Pria di Stasiun Kisaran



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 20 Rencana Desain Fasilitas Toilet Wanita di Stasiun Kisaran



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 21 Rencana Desain Fasilitas Toilet Disabilitas di Stasiun Kisaran

2. Fasilitas naik turun penumpang (peron)

a. Panjang peron

Panjang peron harus sesuai dengan panjang rangkaian terpanjang kereta api penumpang yang beroperasi di stasiun tersebut. Pada Stasiun Kisaran kereta api yang melintas yaitu KA Sribillah dan Putri Deli dengan panjang:

$$\begin{aligned}\text{Panjang K3} &= 20,92 \text{ meter} \\ \text{Panjang LOK CC 201} &= 14,134 \text{ meter} \\ \text{Rangkaian KA} &= 8 \text{ kereta} \\ \text{Panjang Stamformasi} &= (\text{panjang K3} \times \text{Rangkaian KA}) + \\ &\quad \text{Panjang LOK CC 201} \\ &= (8 \times 20,92) + (14,134) \\ &= 181,5 \text{ meter}\end{aligned}$$

Panjang eksisting peron Stasiun Kisaran 124 meter sedangkan panjang rangkaian terpanjang kereta api yang melintas 181,5 meter. Maka untuk panjang peron di Stasiun Kisaran **BELUM SESUAI** dengan persyaratan teknis bangunan stasiun. dengan demikian guna meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa perlu adanya peningkatan peron dari panjang 124 m menjadi 181,5 m.

b. Lebar peron

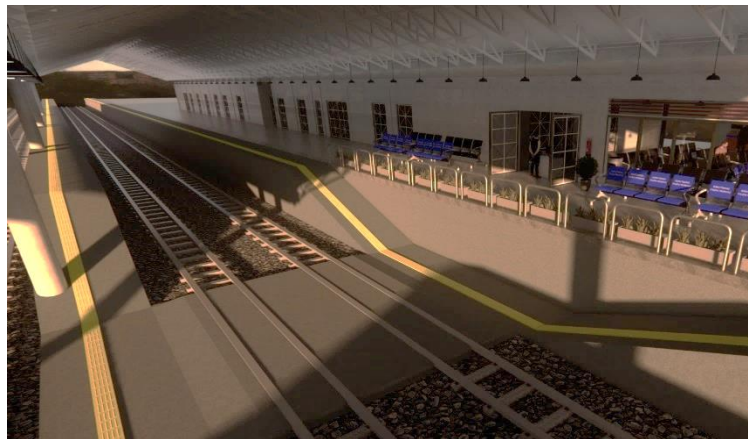
Sedangkan perhitungan lebar peron stasiun Kisaran sebagai berikut, dengan lebar peron eksisting pada peron dengan tinggi 0,52 meter dan dengan penumpang pada jam sibuk 236. Dengan menggunakan rumus **(III.1)**

Jadi:

$$b = \frac{0,64 \times 236 \times 0,8}{124} = 0,97 \text{ meter}$$

Standar lebar minimal peron rendah di tepi jalur (side platform) adalah 2,05 meter. Berdasarkan hasil perhitungan untuk lebar peron di stasiun Kisaran didapatkan lebar peron 0,97 meter, artinya dengan lebar peron eksisting 1,7 meter maka **BELUM SESUAI** dengan standar yang ada.

Perencanaan peningkatan panjang dan peninggian peron, akan dilakukan perencanaan peningkatan untuk peninggian peron, yang di mana dari peron rendah menjadi peron tinggi agar memudahkan penumpang untuk naik dan turun dari kereta dan akan di buat *overcapping* agar menutupi semua jalur kereta yang berada di stasiun.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 22 Rencana Desain Peninggian Peron di Stasiun Kisaran



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 23 Rencana Desain Overcapping di Stasiun Kisaran

3. Fasilitas ruang tunggu

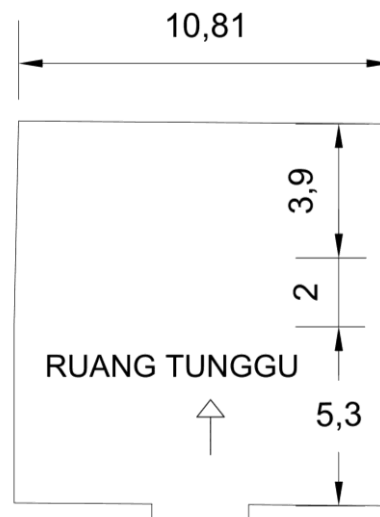
Kondisi ruang tunggu di Stasiun Kisaran belum dapat menampung jumlah penumpang, terutama penumpang di jam sibuk. Ini dikarenakan kondisi ruang tunggu yang hanya memiliki luas 63.78 m². Pada jam sibuk 236 orang di mana daya tampung penumpang

untuk kondisi saat ini hanya mampu menampung 155 orang. Hal ini mengakibatkan penumpang menunggu di sembarang tempat yang dapat membahayakan keselamatan. Dengan rumus yang di gunakan ada pada rumus **(III.2)**

$$L = 0,64 \times 236 \times 0,8$$

$$L = 120,83 \text{ m}^2$$

Berdasarkan perhitungan kebutuhan ruang tunggu, diketahui ruang tunggu perlu dilakukannya perluasan sebesar 57,05 m² . Perluasan ruang tunggu diperlukan demi memberikan kenyamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 24 Rencana Ruang Tunggu di Stasiun Kisaran



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 25 Rencana Desain Ruang Tunggu di Stasiun Kisaran

4. Fasilitas penyanggah disabilitas

Fasilitas penyanggah disabilitas merupakan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. Berdasarkan standar pelayanan minimum, terdapat beberapa fasilitas untuk penumpang penyanggah disabilitas, antara lain tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, tersedia *ramp* dengan kemiringan 10°, tersedia jalur pedestrian dengan *guiding block*, toilet untuk penumpang berkebutuhan khusus. Oleh sebab itu perlu adanya penambahan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus demi memberikan kenyamanan bagi penumpang disabilitas.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 26 Rencana Desain Pembuatan *Ramp* dan *Guiding Block* di Stasiun Kisaran



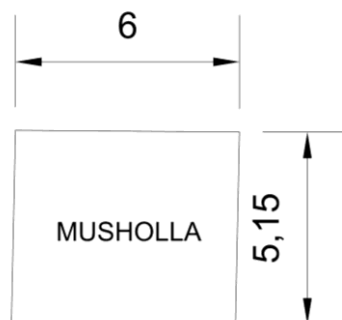
Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 27 Rencana Desain Tempat Duduk Prioritas

5. Fasilitas ruang ibadah

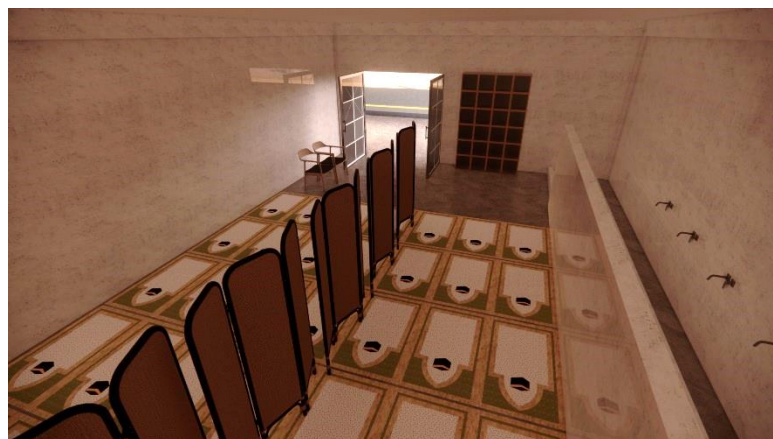
Saat ini fasilitas tempat ibadah di Stasiun Kisaran sudah tersedia tetapi belum memenuhi standar pelayanan minimum di stasiun kelas besar untuk fasilitas ibadah minimal yang berkapasitas pria wanita (11 normal, 2 penyandang disabilitas) dan wanita (9 normal, 2 penyandang disabilitas). Dengan kondisi saat ini berukuran luas 18,025 m² maka dari perlu dilakukan evaluasi terkait fasilitas ini.

Berdasarkan standar yang ada, maka untuk satu orang melakukan kegiatan ibadah membutuhkan luasan minimal sebesar 1,25 m (p) x 0,9 m (l) = 1,125 m². Pada peraturan yang berlaku, musholla minimal mampu menampung sebanyak 24 orang, sehingga 24 x 1,125 m = 27 m² (ukuran minimal luas musala). Maka untuk ke depannya akan dikembangkan dengan memperluas ukuran fasilitas musala menjadi 6 m x 5,15 = 30,9 m².



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 28 Rencana Fasilitas Musholla di Stasiun Kisaran

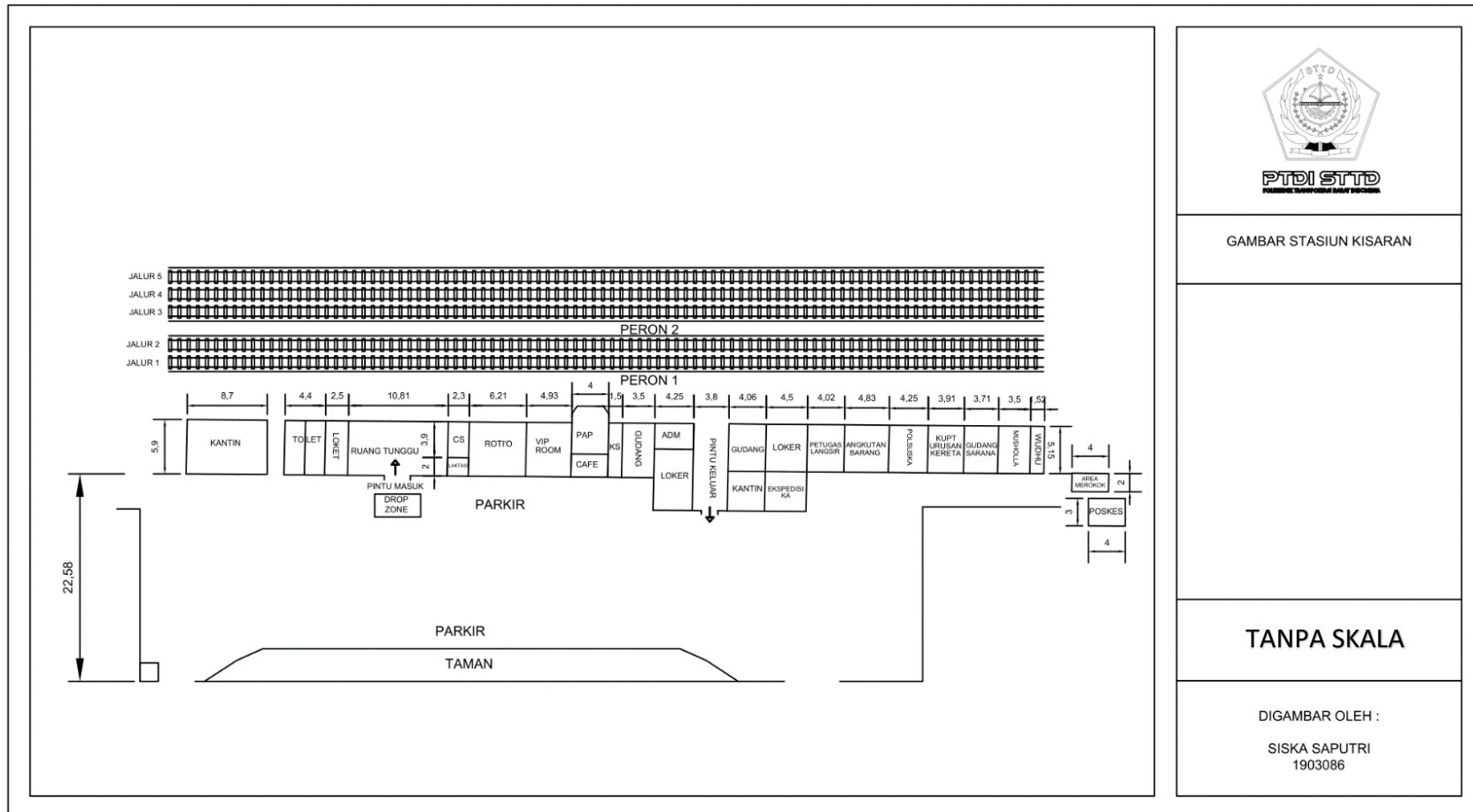


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 29 Rencana Desain Musholla di Stasiun Kisaran

6. Layout Stasiun Kisaran

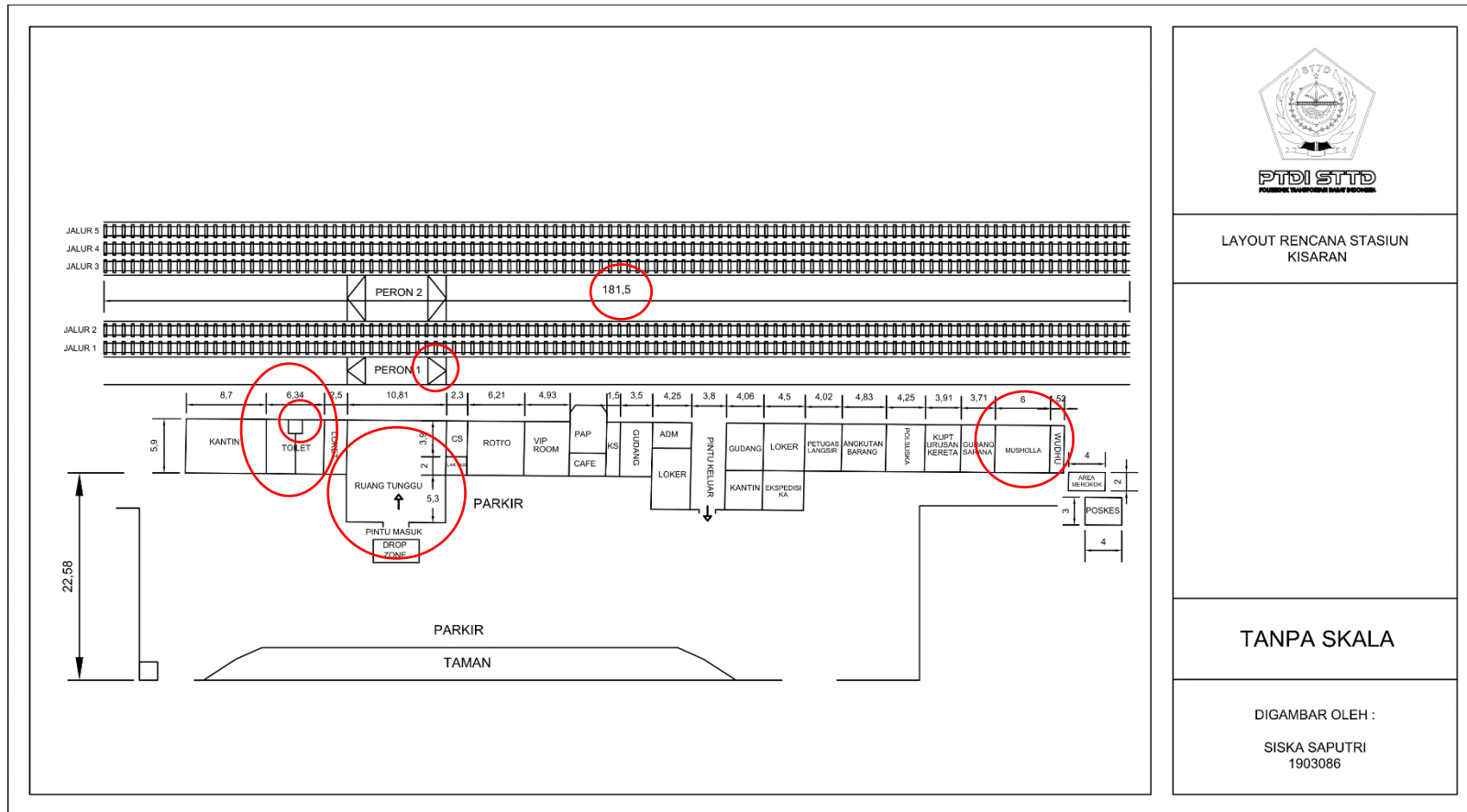
Kondisi layout eksisting di Stasiun Kisaran:



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 35 Layout Eksisting di Stasiun Kisaran

Rencana layout di Stasiun Kisaran setelah dilakukan peningkatan:



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 43 Rencana Layout di Stasiun Kisaran

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perbandingan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran sesuai standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Terdapat fasilitas yang belum tersedia dan belum memenuhi, Fasilitas yang belum memenuhi kesesuaian antara lain:
 - a. Fasilitas peron di Stasiun Kisaran masih menggunakan peron rendah dan kanopi sudah ada tetapi belum di sepanjang peron.
 - b. Fasilitas Ruang tunggu yang masih sempit dengan ukuran 63.78 m².
 - c. Fasilitas toilet yang masih belum sesuai dan hanya memiliki 2 toilet dan tidak mempunyai toilet disabilitas.
 - d. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus belum tersedia di Stasiun Kisaran.
2. Kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan di Stasiun Kisaran menghasilkan bahwa atribut pelayanan yang perlu di evaluasi karena merupakan atribut yang mempunyai tingkat prioritas yang tinggi (kuadran I) yaitu:
 - a. Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)
 - b. Ketersediaan fasilitas toilet
 - c. Ketersediaan fasilitas ruang ibadah
 - d. Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas
 - e. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu

Didapat beberapa pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja (kepuasan) yang rendah serta didapat nilai 0,66 yang mana nilai tersebut berada pada interval nilai 0,66 – 0,80 yang berarti penumpang “puas” terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan penyedia jasa kereta api. Namun, perlu

dilakukannya peningkatan kinerja terhadap beberapa fasilitas pelayanan yang terdapat di Stasiun Kisaran agar lebih maksimal.

3. Usulan untuk peningkatan pelayanan penumpang di stasiun Kisaran
 - a. Fasilitas ruang toilet

Memperluas toilet menjadi 6,34 m x 5,15 m karena menambah dalam toilet serta menambah 1 toilet untuk penumpang disabilitas.
 - b. Fasilitas naik turun penumpang (peron)

Meningkatkan peron menjadi peron tinggi serta memperpanjang peron sepanjang 181,5 m sesuai dengan rangkaian kereta api yang berhenti di Stasiun Kisaran.
 - c. Fasilitas ruang tunggu

Memperluas ruang tunggu menjadi 120,83 m² sesuai dengan banyaknya penumpang di jam sibuk, agar penumpang bisa menunggu di ruang tunggu dengan nyaman dan tidak disembarang tempat.
 - d. Fasilitas penyandang disabilitas

Pembuatan *Ramp* dengan kemiringan 10°, pembuatan jalur pedestrian dengan *guiding block* dan tempat duduk prioritas untuk penumpang disabilitas. Penambahan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus ini dilakukan demi memberikan kenyamanan bagi penumpang disabilitas.
 - e. Fasilitas ruang ibadah

Memperluas fasilitas ruang ibadah menjadi 30,9 m² sesuai dengan ketentuan stasiun kelas besar minimal mampu menampung sebanyak 24 orang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran adalah sebagai berikut:

1. Pemenuhan fasilitas pelayanan di Stasiun Kisaran dapat dilakukan dengan cara penambahan fasilitas berdasarkan prioritas dari sudut pandang penumpang.

2. Stasiun kisaran tidak hanya melayani naik turun penumpang saja ada fasilitas angkutan barang, dan untuk fasilitas angkutan barang perlu dilakukan penelitian untuk dilakukan peningkatan seperti akses keluar masuk dibuat pintu tersendiri supaya tidak menjadi satu dengan keluar masuk penumpang kereta api.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk peningkatan fasilitas layanan penumpang di Stasiun Kisaran.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2007, Undang – undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
- _____, 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Perkeretaapian
- _____, 2011, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Kementerian Perhubungan
- _____, 2011, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api. Kementerian Perhubungan
- _____, 2019, Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- Rosalia, M. 2019. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Di Stasiun Batang Daop 4 Semarang. Politeknik Transportasi Darat Indonesia. Bekasi.
- Nursabrina, A. 2021. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Kereta Api Di Stasiun Sepanjang Daop 8 Surabaya. Politeknik Transportasi Darat Indonesia. Bekasi.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung(ID) : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran. Edisi 2. Yogyakarta (ID) : Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manualdan SPSS. Jakarta: Kencana. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto, Johanes. "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan." (2001)
- Bhote, K. R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York : AMA Membership Publication Division, American Management Association.

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022	LAMPIRAN I KUISIONER WAWANCARA STASIUN	Disusun Oleh: SISKA SAPUTRI 1903086	
---	--	---	---	---

A. Isilah dengan tanda "V" pada kotak yang tersedia untuk jawaban yang ada pilih.

- Gender: L ☐ P ☐
- Usia:

< 21 Tahun	☐	31 – 40 tahun	☐
21 – 30 tahun	☐	41 – 50 tahun	☐
> 50 tahun	☐		
- Pekerjaan

Pelajar/ mahasiswa	☐	Swasta	☐	Pedagang	☐
PNS	☐	Wiraswasta	☐	Lain – lain	☐
- Pendapatan

< 1.000.0000	☐	3.000.000-5.000.000	☐
1.000.000-2.000.000	☐	> 5.000.000	☐
2.000.000-3.000.000	☐		
- Maksud perjalanan

Bekerja	☐	Sekolah / kuliah	☐
Rekreasi	☐	Lain – lain	☐
- Transportasi menuju stasiun

Jalan kaki	☐	Motor	☐	Ojek online	☐
Mobil pribadi	☐	Becak motor	☐		
- Alasan menggunakan Kereta

Murah	☐	Cepat	☐
Nyaman	☐	Tepat waktu	☐
- Moda angkutan lanjutan

Angkutan umum	☐	Ojek online	☐
Kendaraan pribadi	☐	Jalan kaki	☐
- Penambahan frekuensi KA

Perlu ☐

Cukup ☐

Petunjuk pengisian: beri tanda "V" atau pada salah satu kolom di bawah ini: Untuk penilaian kepentingan untuk penilaian kepuasan

1. Tidak penting

2. Kurang penting

3. Cukup penting

4. Penting

5. Sangat penting

1. Tidak puas

2. Kurang puas

3. Cukup puas

4. puas

5. Sangat puas

NO	PERTANYAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Akses keluar masuk stasiun										
2	Pengatur sirkulasi udara										
3	Kemudahan dalam membeli tiket										
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi										
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun										
6	Tersedia petugas keamanan										
7	Tersedia CCTV										
8	Keramahan dan kesopanan petugas										
9	Ketersediaan fasilitas toilet										
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah										
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu										
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron										
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)										
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir										

NO	PERTANYAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Ketersediaan fasilitas penyanggah disabilitas										

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022	LAMPIRAN II INPUTAN KARAKTERISTIK PENUMPANG DI STASIUN KISARAN	Disusun Oleh: SISKA SAPUTRI 1903086	
---	--	---	---	---

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
1	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Mobil pribadi	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
2	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Nyaman	Angkutan umum	Perlu
3	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Tepat waktu	Jalan kaki	Perlu
4	Perempuan	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Rekreasi	Motor	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
5	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Becak motor	Tepat waktu	Jalan kaki	Perlu
6	Laki - laki	> 50 Tahun	Lain - lain	1.000.000 - 2.000.000	Lain - lain	Mobil pribadi	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
7	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Nyaman	Angkutan umum	Perlu
8	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Pedagang	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Angkutan umum	Perlu
9	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Ojek online	Tepat waktu	Angkutan umum	Perlu
10	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Perlu

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
11	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Ojek online	Tepat waktu	Kendaraan pribadi	Perlu
12	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Angkutan umum	Cukup
13	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Rekreasi	Jalan kaki	Murah	Angkutan umum	Perlu
14	Perempuan	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Motor	Cepat	Angkutan umum	Perlu
15	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Ojek online	Cepat	Angkutan umum	Perlu
16	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Motor	Murah	Ojek online	Perlu
17	Perempuan	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Motor	Nyaman	Ojek online	Perlu
18	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Perlu
19	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
20	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Ojek online	Cukup
21	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Cepat	Ojek online	Cukup
22	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Cukup
23	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Mobil pribadi	Nyaman	Angkutan umum	Cukup
24	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Ojek online	Cepat	Ojek online	Perlu
25	Perempuan	41 - 50 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Motor	Murah	Angkutan umum	Perlu

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
26	Laki - laki	41 - 50 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Cepat	Ojek online	Perlu
27	Perempuan	21 - 30 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Rekreasi	Jalan kaki	Murah	Ojek online	Cukup
28	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Lain - lain	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Cepat	Angkutan umum	Perlu
29	Laki - laki	41 - 50 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
30	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Motor	Murah	Ojek online	Cukup
31	Perempuan	41 - 50 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Ojek online	Cepat	Ojek online	Perlu
32	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Murah	Angkutan umum	Perlu
33	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Lain - lain	Becak motor	Cepat	Kendaraan pribadi	Cukup
34	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Lain - lain	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Becak motor	Murah	Angkutan umum	Cukup
35	Perempuan	41 - 50 Tahun	Pedagang	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Murah	Jalan kaki	Perlu
36	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Wiraswasta	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Motor	Murah	Ojek online	Perlu
37	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Motor	Murah	Ojek online	Perlu
38	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Ojek online	Cepat	Ojek online	Perlu
39	Laki - laki	31 - 40 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Perlu
40	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Cukup

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
41	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Ojek online	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
42	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Perlu
43	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Motor	Tepat waktu	Angkutan umum	Cukup
44	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Motor	Murah	Angkutan umum	Perlu
45	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Sekolah / kuliah	Motor	Nyaman	Ojek online	Cukup
46	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Tepat waktu	Angkutan umum	Perlu
47	Laki - laki	31 - 40 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Cukup
48	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Ojek online	Perlu
49	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Nyaman	Jalan kaki	Perlu
50	Perempuan	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Cepat	Ojek online	Perlu
51	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Becak motor	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
52	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Bekerja	Motor	Murah	Angkutan umum	Perlu
53	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Pedagang	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Angkutan umum	Perlu
54	Perempuan	21 - 30 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Jalan kaki	Nyaman	Ojek online	Cukup
55	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	> 5.000.000	Lain - lain	Motor	Tepat waktu	Kendaraan pribadi	Perlu

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
56	Perempuan	21 - 30 Tahun	Pedagang	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Becak motor	Nyaman	Angkutan umum	Cukup
57	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Lain - lain	> 5.000.000	Lain - lain	Motor	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
58	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Becak motor	Murah	Ojek online	Cukup
59	Perempuan	21 - 30 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Jalan kaki	Cepat	Angkutan umum	Cukup
60	Laki - laki	> 50 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Lain - lain	Ojek online	Tepat waktu	Kendaraan pribadi	Perlu
61	Perempuan	41 - 50 Tahun	Pedagang	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Ojek online	Cepat	Angkutan umum	Perlu
62	Laki - laki	31 - 40 Tahun	PNS	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Motor	Nyaman	Ojek online	Perlu
63	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Ojek online	Perlu
64	Perempuan	31 - 40 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Tepat waktu	Kendaraan pribadi	Perlu
65	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Sekolah / kuliah	Mobil pribadi	Murah	Kendaraan pribadi	Perlu
66	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Motor	Murah	Ojek online	Cukup
67	Perempuan	> 50 Tahun	PNS	> 5.000.000	Lain - lain	Motor	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
68	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Motor	Tepat waktu	Angkutan umum	Cukup
69	Perempuan	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Tepat waktu	Angkutan umum	Perlu
70	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Pedagang	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Cukup

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
71	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Kendaraan pribadi	Perlu
72	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Rekreasi	Becak motor	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
73	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Becak motor	Tepat waktu	Jalan kaki	Perlu
74	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Mobil pribadi	Murah	Angkutan umum	Perlu
75	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Nyaman	Ojek online	Perlu
76	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Becak motor	Tepat waktu	Kendaraan pribadi	Perlu
77	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Nyaman	Kendaraan pribadi	Cukup
78	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Cukup
79	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Becak motor	Tepat waktu	Kendaraan pribadi	Cukup
80	Laki - laki	31 - 40 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Cukup
81	Perempuan	21 - 30 Tahun	PNS	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Cukup
82	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Jalan kaki	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
83	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Lain - lain	Motor	Nyaman	Ojek online	Cukup
84	Perempuan	> 50 Tahun	Pedagang	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Ojek online	Murah	Kendaraan pribadi	Perlu
85	Perempuan	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Jalan kaki	Nyaman	Ojek online	Perlu

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
86	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	> 5.000.000	Lain - lain	Ojek online	Cepat	Kendaraan pribadi	Perlu
87	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Perlu
88	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
89	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Ojek online	Tepat waktu	Ojek online	Cukup
90	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Perlu
91	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Becak motor	Cepat	Ojek online	Perlu
92	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Nyaman	Kendaraan pribadi	Cukup
93	Perempuan	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Lain - lain	Jalan kaki	Murah	Angkutan umum	Cukup
94	Perempuan	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Murah	Jalan kaki	Cukup
95	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Becak motor	Nyaman	Kendaraan pribadi	Cukup
96	Perempuan	21 - 30 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	1.000.000 - 2.000.000	Rekreasi	Ojek online	Cepat	Ojek online	Cukup
97	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Cepat	Ojek online	Cukup
98	Perempuan	21 - 30 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	3.000.000 - 5.000.000	Lain - lain	Jalan kaki	Cepat	Kendaraan pribadi	Perlu
99	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Pedagang	3.000.000 - 5.000.000	Lain - lain	Motor	Nyaman	Ojek online	Perlu
100	Laki - laki	31 - 40 Tahun	PNS	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Ojek online	Tepat waktu	Ojek online	Perlu

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
101	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Mobil pribadi	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
102	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Nyaman	Angkutan umum	Perlu
103	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Tepat waktu	Jalan kaki	Perlu
104	Perempuan	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Rekreasi	Motor	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
105	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Becak motor	Tepat waktu	Jalan kaki	Perlu
106	Laki - laki	> 50 Tahun	Lain - lain	1.000.000 - 2.000.000	Lain - lain	Mobil pribadi	Nyaman	Kendaraan pribadi	Perlu
107	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Nyaman	Angkutan umum	Perlu
108	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Pedagang	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Angkutan umum	Perlu
109	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Ojek online	Tepat waktu	Angkutan umum	Perlu
110	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Perlu
111	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Ojek online	Tepat waktu	Kendaraan pribadi	Perlu
112	Laki - laki	41 - 50 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Motor	Cepat	Angkutan umum	Cukup
113	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Murah	Angkutan umum	Perlu
114	Perempuan	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Angkutan umum	Perlu
115	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Ojek online	Cepat	Angkutan umum	Perlu

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
116	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Murah	Ojek online	Perlu
117	Perempuan	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Ojek online	Perlu
118	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Ojek online	Nyaman	Ojek online	Perlu
119	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
120	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Nyaman	Ojek online	Cukup
121	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Cepat	Ojek online	Cukup
122	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	> 5.000.000	Bekerja	Motor	Cepat	Ojek online	Cukup
123	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Nyaman	Angkutan umum	Cukup
124	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Ojek online	Cepat	Ojek online	Perlu
125	Perempuan	41 - 50 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Bekerja	Motor	Murah	Angkutan umum	Perlu
126	Laki - laki	41 - 50 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Cepat	Ojek online	Perlu
127	Perempuan	21 - 30 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Rekreasi	Jalan kaki	Murah	Ojek online	Cukup
128	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Lain - lain	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Cepat	Angkutan umum	Perlu
129	Laki - laki	41 - 50 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Mobil pribadi	Tepat waktu	Ojek online	Perlu
130	Perempuan	31 - 40 Tahun	Swasta	2.000.000 - 3.000.000	Lain - lain	Motor	Murah	Ojek online	Cukup

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Transportasi Menuju Stasiun	Alasan Menggunakan KA	Moda Angkutan Lanjutan	Penambahan Frekuensi KA
131	Perempuan	41 - 50 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Ojek online	Cepat	Ojek online	Perlu
132	Laki - laki	< 21 Tahun	Pelajar/ mahasiswa	< 1.000.000	Sekolah / kuliah	Ojek online	Murah	Angkutan umum	Perlu
133	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Wiraswasta	1.000.000 - 2.000.000	Lain - lain	Becak motor	Cepat	Kendaraan pribadi	Cukup
134	Laki - laki	31 - 40 Tahun	Lain - lain	2.000.000 - 3.000.000	Rekreasi	Becak motor	Murah	Angkutan umum	Cukup
135	Perempuan	41 - 50 Tahun	Pedagang	1.000.000 - 2.000.000	Bekerja	Jalan kaki	Murah	Jalan kaki	Perlu
136	Laki - laki	21 - 30 Tahun	Wiraswasta	3.000.000 - 5.000.000	Rekreasi	Motor	Murah	Ojek online	Perlu
137	Perempuan	21 - 30 Tahun	Swasta	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Motor	Murah	Ojek online	Perlu
138	Laki - laki	21 - 30 Tahun	PNS	3.000.000 - 5.000.000	Bekerja	Ojek online	Cepat	Ojek online	Perlu

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022	LAMPIRAN III INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN	Disusun Oleh: SISKA SAPUTRI 1903086	
---	--	---	---	---

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
2	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4
3	4	3	3	2	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4
4	4	2	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4
5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	5
6	5	4	2	5	4	3	5	5	3	5	2	5	5	4	4
7	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
8	5	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4
9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
12	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
14	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5
15	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
17	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5
19	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5
20	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5
21	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
25	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
27	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
35	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5
36	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5
37	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
40	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
41	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
43	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
44	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
46	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5
47	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
48	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
49	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
50	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
51	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5
52	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
62	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5
63	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
64	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
65	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
67	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
74	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
75	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
76	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5
77	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
78	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
79	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5
80	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5
81	3	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5
82	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
83	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
84	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
85	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
86	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
87	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
88	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4
91	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
92	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
94	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
95	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
97	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5
98	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
99	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
100	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
101	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
102	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4
103	4	3	3	2	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4
104	4	2	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4
105	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	5
106	5	4	2	5	4	3	5	5	3	5	2	5	5	4	4
107	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
108	5	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4
109	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
110	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
111	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
112	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
114	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5
115	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	2
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
117	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
118	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5
119	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5
120	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
121	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
125	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2
126	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
127	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4
128	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
132	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4
135	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5
136	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5
137	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
138	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2022	LAMPIRAN IV INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPUASAN	Disusun Oleh: SISKA SAPUTRI 1903086	
---	--	--	---	---

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	1	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	1	5	2
4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	2
5	4	4	3	4	5	5	5	4	2	2	2	3	2	5	1
6	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
11	4	4	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	1
12	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	1
13	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	1
14	5	4	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
15	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	5	2
16	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	4	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
18	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
19	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	5	2
20	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
21	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	5	2
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2
27	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	2
28	4	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	1	3	1
29	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2
30	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	2
31	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	2
32	4	3	4	4	3	3	2	3	1	3	4	3	1	3	4
33	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
35	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	2	2	3	4
36	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2	1	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
38	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	4
39	5	5	3	5	5	5	5	5	2	3	2	2	2	5	3
40	3	5	3	5	5	5	5	5	2	3	4	2	2	5	3
41	2	5	3	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	5	3
42	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3
43	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	4
44	3	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
45	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
46	3	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
47	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
48	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
49	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
50	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
51	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
52	4	4	3	4	3	2	2	4	1	2	2	3	3	3	1
53	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	2
55	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
56	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2
57	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3
60	4	4	3	4	2	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2
61	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
62	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
63	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
64	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
65	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
66	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
67	3	4	3	4	2	2	1	3	2	2	3	3	3	4	2
68	2	3	4	3	2	3	1	4	2	2	3	3	4	4	3
69	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
70	4	3	4	4	3	4	2	5	3	3	3	3	4	3	2
71	4	4	5	5	3	3	1	5	3	2	3	3	4	4	2
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
74	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
75	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
76	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
77	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
78	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
79	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
82	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	2
83	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
84	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	2
85	4	5	4	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2
86	3	4	5	4	3	2	1	4	2	2	3	3	3	4	2
87	3	4	3	3	3	5	3	4	3	2	3	3	3	4	2
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
89	4	5	4	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4	4	2
90	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
91	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2
92	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2
94	3	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
95	5	5	3	3	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
96	2	3	5	2	4	3	2	4	2	2	3	4	4	4	3
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	5	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	1	4	3
103	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	1	5	2
104	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	1	3	2
105	4	4	3	4	5	5	5	4	2	2	2	3	2	5	1
106	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1
107	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	4	2
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
111	4	4	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	1
112	4	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	1
113	3	4	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	1	3	1
114	5	4	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
115	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	5	2
116	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	4	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
118	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
119	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	5	2
120	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2

NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
121	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	2
122	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
123	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	5	2
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2
126	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2
127	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	4	2
128	4	3	4	3	1	2	2	3	2	2	3	3	1	3	1
129	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	2
130	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	1	3	2
131	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	2
132	4	3	4	4	3	3	2	3	1	3	4	3	1	3	4
133	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4
135	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	2	2	3	4
136	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	2	1	3	3
137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
138	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	4



PTDI STTD

KARTU ASISTENSI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022

NAMA : SISKAPUTRI

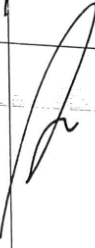
NOTAR : 1903086

DOSEN : 1. UPTANJAH PRATAMA, S.ST, MM.

2. WISNU WARDANA K, S.Si.T, MM.

JUDUL KKW: PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN
PENUMPANG KERETA API STASIUN KISARAN

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
1.	01/2022 6	• Asistensi Bab 1		1.	28/2022 6	• Asistensi Bab 1 dan Bagan alir • secara online	
2.	08/2022 7	• Asistensi Bab 2		2.	17/2022 7	• Asistensi Bab 1 sampai Bab 4 • secara online	
3.	10/2022 7	• Asistensi Bab 3 dan Bab 4		3.	19/2022 7	• tatap muka membahas Bab 1 sampai Bab 4.	

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
4	23/2022 7	• Asistensi Analisis Bab 5		4	22/2022 7	• pengumpulan revisi BAB I - IV	
5	25/2022 7	• Asistensi Analisis		5.	25/2022 7	• Asistensi Analisis	
6.	27/2022 7	.		6.	29/2022 7	• Asistensi final KWW	

