

**PENINGKATAN FASILITAS KERETA UNTUK MEMENUHI
KEPUASAN PENUMPANG LRT SUMATERA SELATAN**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III

Guna Memperoleh Sebutan

Ahli Madya Manajemen Transportasi Perkeretaapian



Diajukan oleh:

DIKY PRAYUDHA

NOTAR: 19.03.021

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

BEKASI

2022



**PENINGKATAN FASILITAS KERETA UNTUK MEMENUHI
KEPUASAN PENUMPANG LRT SUMATERA SELATAN**

KERTAS KERJA WAJIB

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Meperoleh Sebutan Ahli
Madya Perkeretaapian Program Studi Diploma III Manajemen
Transportasi Perkertaapian**

**Diajukan oleh
DIKY PRAYUDHA
NOTAR: 19.03.021**

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINIL

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

Nama : Diky Prayudha

Notar : 19.03.021

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

KERTAS KERJA WAJIB

PENINGKATAN FASILITAS KERETA UNTUK MEMENUHI KEPUASAN PENUMPANG LRT SUMATERA SELATAN

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

DIKY PRAYUDHA

Notar: 19.03.021

Telah Disetujui Oleh:

PEMBIMBING



Ir. HARTONO A. S., MM.

Tanggal :

PEMBIMBING



BUDIHARSO HIDAYAT, A.TD. MT

NIP.196611201992031002

Tanggal : 27/07/22

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN FASILITAS KERETA UNTUK MEMENUHI
KEPUASAN PENUMPANG LRT SUMATERA SELATAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan

Perogram Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Oleh :

DIKY PRAYUDHA

NOTAR: 19.03.021

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA

TANGGAL ...

DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

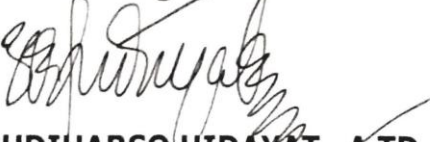
Pembimbing



Ir. HARTONO A. S., MM.

Tanggal

Pembimbing



BUDIHARSO HIDAYAT., A.TD. MT

Tanggal

NIP. 196611201992031002

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERKERTAAPIAN**

BEKASI

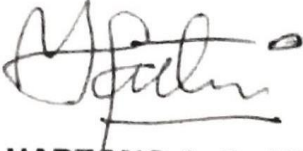
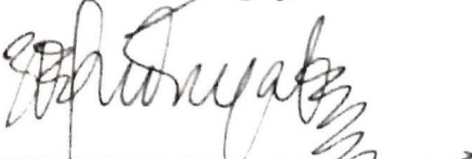
2022

**KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS KERETA UNTUK MEMENUHI
KEPUASAN PENUMPANG LRT SUMATERA SELATAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI,
PADA TANGGAL 3 AGUSTUS 2022**

**DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT DEWAN
PENGUJI**

Penguji  <u>Ir. HARTONO A. S., MM</u>	Penguji  <u>DANI HARDIANTO S. Sit., M.Sc</u> NIP. 19840407 200604 1 002
Penguji  <u>BUDIHARSO HIDAYAT, A.Td., MT</u> NIP. 19661120 199203 1 002	Penguji  <u>Ir. SANTAUSA P. SALIM, MM</u>
Penguji  <u>Ir. BAMBANG DRAJAT, MM</u> NIP. 19581228 198903 1 002	

**MENGETAHUI
KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN**


Ir. BAMBANG DRAJAT, MM
19581228 198903 1 002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diky Prayudha

Notar : 19.03.021

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, memyetujui 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 KERETA UNTUK MEMENUHI KEPUASAN PENUMPANG
LRT SUMATERA SELATAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – 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 :

Yang menyatakan

(Diky Prayudha)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan petunjuk dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penusunan Kertas Kerja Wajib dengan judul "PENINGKATAN FASILITAS PENUPANG UNTUK MEMENUHI KEPUASAN PENUMPANG LRT SUMATERA SELATAN"

Penulisan Kertas Kerja Wajib ini disusun sebagai salah satu syarat guna kelulusan Program Studi Diploma III Ahli Perkertaapian (A.Md.Tra) serta merupakan hasil penerapan ilmu yang didapat selama pendidikan serta perwujudan serta realisasi dari pelaksanaan praktekkerja lapangan yang dilaksanakan di Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan.

Denggan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang ikut dalam membantu penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ahmad Yani, ATD., MT. Selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
2. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Kepala Jurusan D-III Manajemen Transportasi Perkeretaapian.
3. Baoak Ir. Hartono A. S., MM selaku Dosen Pembimbing I
4. Bapak Budi Harso H., A.TD. MT. selaku Dosen Pembimbingg II
5. Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan bapak Prih Galih yang telah mengijinkan Taruna PTDI-STTD menjalankan PKL di Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan.
6. Kepala Bagian Tata Usaha Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, Bapak Ir. Aditya Yunianto, S.SIT, M.Sc,IPP
7. Kepala Seksi Perawatan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana Bapak Isyul Bahri, S.H. Beserta Kakak – kakak Staff Seksi Perawatan yang telah mengizinkan serta membimbing saya ikut serta dalam Pengujian Sarana dan Prasarana Perkere

8. Kepala Seksi Pemanfaatan Sarana dan Praarana Bapak Eben Torsa Tongam, S.SIT yang telah mengizinkan untuk ikut serta dalam kegiatan Edutrip dan Kartu berlangganan untuk pelajar
9. Bapak dan Ibu selaku orang tua yang sangat saya cintai, dimana telah banyak memberikan dukungan baik materi maupun non materi, semangat dan doa dalam menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Tinggi Transportasi Darat Indonesia – STTD sesuai dengan harapan.
10. Rekan-rejkan TIM PKL BALAI PENGELOLA KERETA API RINGAN SUMATERA SELATAN 2022 Teria kasih atas kebersamaan dan pengalaman masa PKL hingga mangang
11. Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap Kertas Kerja Wajib ini bisa bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi pihak Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan baik sebagai masukan maupun bahan perbandingan atau sekedar tambahan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Penulis

DIKY PRAYUDHA
NOTAR: 19.03.021

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 LATAR BELAKANG	1
I.2 IDENTIFIKASI MASALAH	2
I.3 RUMUSAN MASALAH.....	2
I.4 MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
I.5 BATASAN MASALAH.....	3
I.6 SISTEMATIKA PENULISAN.....	3
BAB II	5
GAMBARAN UMUM.....	5
II.1 Gambaran Umum Daerah	5
1. Kondisi Wilayah Administratif Kota Palembang	5
2. Kondisi Geografis.....	6
3. Kondisi Demografi Kota Palembang	7
II.2 Gambaran Umum Wilayah Kerja Regulator (Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan).....	7
II.2.1 Sarana LRT Sumatera Selatan	9
1.Sarana Pengangkut.....	9
II.2.2 Stasiun LRT Sumatera Selatan.....	10
II.2.3 Fasilitas Kereta LRT Sumatera Selatan.....	11
BAB III	17
KAJIAN PUSTAKA	17
III.1 Perkeretaapian	17
1. Perkeretaapian	17
2. Penyelenggaraan perkeretaapian	18
3. Lalu Lintas dan Angkutan Kereta api	19
4. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.....	22

III.2 Aspek Teoritis.....	26
BAB IV	32
METODOLOGI PENELITIAN	32
IV.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	32
1. Data Sekunder	32
2. Data Primer	33
IV.2 PERALATAN PENELITIAN	35
IV.3 TAHAPAN PENELITIAN.....	35
1. Bagan Alir Penelitian	35
IV.4 METODE ANALISIS PENGOLAHAN DATA.....	37
1. Analisis Statistik Deskriptif	37
2. Pengambilan sampel	37
3. IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	37
4. CSI (<i>Customers Satisfaction Index</i>)	41
5. Perhitungan Sampel.....	42
BAB V	43
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
V.1 KARAKTERISTIK PENUMPANG KA LRT SUMATERA SELATAN	43
1. Penentuan Populasi Dan Sampel	43
2. Jenis Kelamin	44
3. Umur	44
4. Pekerjaan	45
5. Maksud Perjalanan	46
6. Stasiun Asal Perjalanan	46
7. Stasiun Tujuan	47
8. Frekuensi Penggunaan KA	48
V.2 FASILITAS KA LRT SUMATERA SELATAN	48
1. Aspek Keselamatan.....	48
2. Aspek Keamanan.....	52
3. Aspek Kenyamanan	54
4. Aspek Kemudahan	56
5. Aspek Kesenjangan	58
6. Perbandingan Fasilitas KA LRT Sumatera Selatan Dengan SPM	58
7. Tingkat pelayanan KA LRT Sumatera Selatan	66

8. Tingkat Harapan Pengguna KA LRT Sumatera Selatan	72
9. Peningkatan Fasilitas Penumpang	73
BAB VI	76
PENUTUP	76
VI.1 KESIMPULAN	76
VI.2 SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Data Jumlah Sarana LRT Sumatera Selatan	9
Tabel 2.2 Data Nama Stasiun Lrt Sumatera Selatan.....	10
Tabel IV.1 Indikator penilaian kepuasan penumpang	34
Tabel IV.2 Skala penilaian kepentingan IPA.....	38
Tabel IV. 3 Skala penilaian kepuasan IPA.....	38
Tabel IV.4 Skala Penilaian CSI	42
Tabel V.1 Kondisi Eksisting terhadap standar pelayanan minimum.....	60
Tabel V.2 Tabel Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan	67
Tabel V.3 <i>Customer satisfaction index</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Peta Kota Palembang.....	6
Gambar II.2 Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan	8
Gambar II.3 Kondisi Sarana LRT Sumatera Selatan	10
Gambar II.4 Petunjuk Jalur Evakuasi	11
Gambar II.5 Emergency Door Open.....	12
Gambar II.6 APAR.....	12
Gambar II.7 Prosedur Emergency Door Open	13
Gambar II.8 Pemecah Kaca.....	14
Gambar II.9 Kotak P3K.....	14
Gambar II.10 <i>Emergency Brake</i>	15
Gambar II.11 Petunjuk Keadaan Darurat LRT Sumatera Selatan	15
Gambar II.12 Passenger Emergency Intercom LRT Sumatera Selatan.....	16
Gambar IV.1 Bagan Alir Penulisan Kertas Kerja Wajib.....	36
Gambar IV.2 Diagram Kartesius <i>Importance Perfrmance Analisisi</i>	40
Gambar V.1 Diagram Jenis Kelamin Hasil Survey On Train.....	44
Gambar V.2 Diagram Usia Hasil Survei On Train.....	44
Gambar V.3 Diagram Pekerjaan Hasil Survei On Train.....	45
Gambar V.4 Diagram Maksud Perjalanan Hail Survei On Tain	46
Gambar V.5 Diagram Stasiun Asal Hasil Survei On Train.....	46
Gambar V.6 Diagram Stasiun Tujuan Hasil Survei On Train	47
Gambar V.7 Diagram Frekuensi Perjalanan KA Hasil Survei On Train	48
Gambar V.8 Alat Pemadam Api Ringan (<i>APAR</i>).....	49

Gambar V.9 Rem Darurat	49
Gambar V.10 Alat Pemecah Kaca	50
Gambar V.11 Petunjuk Jalur Evakuasi	51
Gambar V.12 Kotak P3K.....	51
Gambar V.13 Kamera CCTV.....	52
Gambar V.14 Securiti	53
Gambar V.15 Lampu Penerangan.....	53
Gambar V.16 Tempat Duduk Penumpang	54
Gambar V.17 Fasilitas Penyejuk Udara	54
Gambar V.18 Rak Bagasi.....	55
Gambar V.19 Tempat Pegangan Penumpang Berdiri.....	56
Gambar V.20 Pengeras Suara di Dalam Kereta.....	57
Gambar V.21 Papan Informasi Bentuk Visual (LED)	57
Gambar V.22 Tempat Duduk Untuk Penumpang Disabilitas	58
Gambar V.23 Diagram Kartesius <i>Importance Performace Analysis</i>	69
Gambar V.24 Kamera CCTV Yang Tidak Berfungsi	74
Gambar V.25 Fasilitas Penyejuk Udara	75

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi yang memiliki satu keunggulan dibanding dengan moda transportasi darat yang lainnya, yaitu dapat pengangkut penumpang dan barang dalam jumlah yang besar dan dalam waktu yang bersamaan. Dilihat dari prasarananya, kereta api merupakan moda Transportasi yang berjalan dijalan sendiri, oleh karena itu mempunyai tingkat keandalan dan keselamatan yang tinggi.

Seiring dengan meningkatnya penduduk yang begitu pesat pada umumnya akan mempengaruhi aktivitas yang akan dilakukan masyarakat, hal ini tentunya dipengaruhi oleh mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Keadaan demikian mendorong pemerintah untuk mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang akan timbul dan berusaha untuk mengatasinya, yaitu dengan menciptakan suatu sistem transportasi yang handal baik sarana maupun prasarana. Oleh karena itu maka penyelenggara sistem transportasi yang lancar, aman, nyaman, tertib, teratur, cepat dan efisien serta terjangkau oleh daya beli masyarakat dapat diwujudkan dalam rangka menunjang pertumbuhan nasional di segala bidang.

Transportasi yang sering diibaratkan sebagai urat nadi bangsa dimana dengan semakin pesat perkembangan transportasi maka semakin pesat pula pertumbuhan bangsa yang dapat dilihat dari segi pertumbuhan ekonomi, sosial, budaya, politik serta ketahanan nasional.

Kereta api memiliki keunggulan kompetitif yang tidak dimiliki moda lainnya. Salah satunya dapat mengangkut penumpang dalam volume yang tinggi dan dalam waktu yang sama sehingga untuk daerah-daerah yang cukup padat mobilitasnya lebih tepat menggunakan moda kereta api. Dengan tarif yang cukup terjangkau.

Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan merupakan unit teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang menerapkan pola pengelolaan

keuangan badan layanan umum yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Perkeretaapian yang salah satu fungsinya adalah melaksanakan pengelolaan sarana dan prasarana kereta api ringan sumatera selatan sesuai dengan Peraturan Menteri 63 tentang Standar Pelayanan Minimum yaitu 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 dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka sehubungan dengan hal tersebut dalam penyusunan kertas kerja wajib ini diambil judul "***PENINGKATAN FASILITAS KERETA UNTUK MEMENUHI KEPUASAN PENUPANG LRT SUMATERA SELATAN***"

I.2 IDENTIFIKASI MASALAH

1. Fasilitas kereta LRT Sumatera Selatan masih kurang dan banyak yang tidak berfungsi (rusak)
2. Tidak berfungsinya beberapa cctv didalam kereta
3. Pendingin dalam kereta (AC) masih belum optimal

I.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka didapat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pengguna jasa kereta LRT Sumatera Selatan ?
2. Apakah pelayanan kereta LRT Sumatera Selatan sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum ?
3. Bagaimana tingkat pelayanan kereta LRT Sumatera Selatan ?
4. Seperti apa tingkat harapan pelanggan terhadap jasa pelayanan kereta LRT Sumatera Selatan ?

I.4 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penulisan kertas kerja wajib ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji kinerja pelayanan kereta LRT Sumatera Selatan saat ini. Kemudian mengevaluasi pelayanan yang diberikan. Selain itu memberikan alternatif

pemecahan masalah sehingga diharapkan menaikkan mutu pelayanan kereta LRT Sumatera Selatan.

Sedangkan tujuan dari penyusunan Kertas Kerja Wajib ini adalah

1. Menganalisis karakteristik pengguna LRT Sumatera Selatan
2. Membandingkan kinerja pelayanan LRT Sumatera Selatan saat ini dengan standar pelayanan minimum
3. Menganalisis tingkat pelayanan yang diberikan LRT Sumatera Selatan
4. Menganalisa tingkat harapan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan

I.5 BATASAN MASALAH

Penelitian ini dibatasi hanya menganalisis pelayanan dalam kereta LRT Sumatera Selatan terkait perlengkapan fasilitas yang tersedia di kereta LRT Sumatera Selatan agar sesuai dengan standar pelayanan minimum (PM No. 63 Tahun 2019) ditinjau dari sisi pengguna jasa. Dengan menganalisis kinerja pelayanan maka dapat diketahui prioritas utama menurut sisi pengguna jasa yang perlu di evaluasi. Penelitian hanya dilakukan di kereta LRT Sumatera Selatan.

I.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penelitian agar jelas dan terstruktur, maka di bawah ini disajikan secara garis besar sistematika penulisan Kertas Kerja Wajib yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini menguraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, keaslian penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Bagian gambaran umum berisi tentang kondisi geografis, wilayah administratif, kondisi demografi di wilayah kajian, kondisi transportasi yang ada di wilayah studi, sarana dan prasarana serta stasiun yang berada di wilayah kajian

BAB III : KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang teori-teori yang dijadikan dasar atau acuan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini yang berkaitan dengan pembahasan pada penelitian. Teori- teori tersebut dapat diperoleh dari buku, literatur, karya ilmiah, Undang-Undang, Peraturan Menteri dan Peraturan Pemerintah yang berkaitan dengan Kertas Kerja Wajib ini.

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi alur pikir penelitian, desain penelitian, hipotesis penelitian, bagan alir penelitian dan metode penelitian serta analisis yang digunakan untuk mendukung penulisan Kertas Kerja Wajib ini sehingga menjadi dasar pembahasan, penganalisaan sampai pada pemecahan masalah.

BAB V : ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

Bagian ini berisi tentang hasil pengumpulan data, baik data Primer maupun data Sekunder, proses pengolahan data, analisis data, dan upaya pemecahan masalah.

BAB VI : PENUTUP

Bab penutup ini memuat tentang kesimpulan dan saran yang dianggap perlu dan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan dapat menunjang penerapan yang akan dilakukan dimasa mendatang.

BAB II

GAMBARAN UMUM

II.1 Gambaran Umum Daerah

1. Kondisi Wilayah Administratif Kota Palembang

Kota Palembang merupakan suatu daerah Tingkat II yang merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum dengan suatu batas wilayah tertentu yang memiliki hak dan wewenang serta berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai UU No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintah di Daerah.

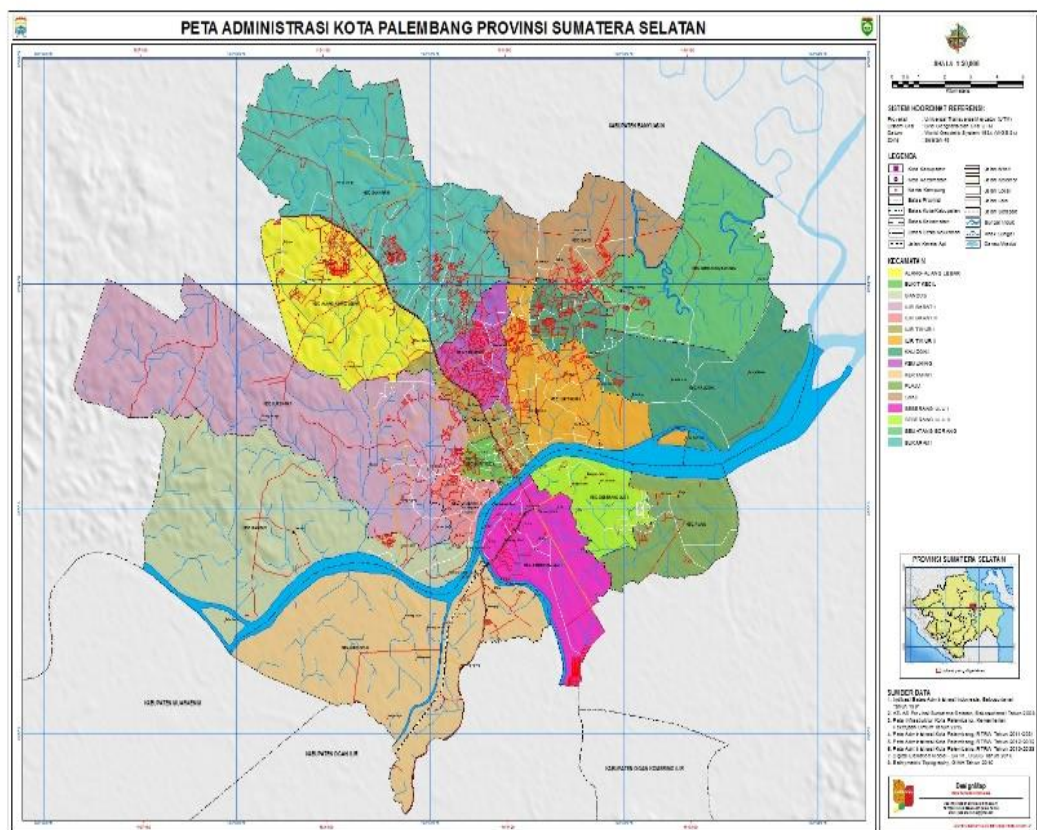
Secara administrasi, batasan wilayah kota Palembang meliputi batasan wilayah kecamatan yaitu disebelah barat dengan desa Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, sebelah timur dengan desa Balai Makmur Kecamatan Banyuasin Kabupaten Banyuasin, sebelah utara berbatasan dengan Desa Pangkalan Benteng, Desa Gasing dan Desa Kenten Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin, pada sebelah selatan Palembang berbatasan dengan desa Bakung Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan ilir dan Kecamatan Gelumbang Kabupaten Muara Enim.

Kota Palembang yang khas karena dibelah dan dikelilingi Sungai Musi dan anak-anak sungainya, seharusnya lebih tepat menjadi kota sungai (*Venice from the East*), namun sayangnya pola pembangunan pada era lalu sangat kuat dengan visi penyeragaman, sehingga dibentuk sedemikian rupa menjadi kota daratan sebagaimana kota-kota lain di Pulau Jawa. Aliran sungai menjadi sempit, bahkan tertutup, rawa-rawa pun ditimbun lalu ketika hujan turun, genangan air dan banjir terjadi di mana-mana.

2. Kondisi Geografis

Secara Geografisnya Kota Palembang terletak antara $2^{\circ} 52'$ Lintang Selatan sampai $3^{\circ} 5'$ Lintang Selatan dan $104^{\circ} 37'$ Bujur Timur sampai $104^{\circ} 52'$ BT. Kota Palembang rata – rata memiliki ketinggian 8 m dari permukaan laut. Kota Palembang memiliki luas wilayah $400,61 \text{ km}^2$ berdasarkan PP No. 23 Tahun 1998 yang terdiri dari 16 kecamatan dan terbagi lagi menjadi 107 kelurahan. Berdasarkan Buku Palembang dalam Angka yang diambil dari BPS Kota Palembang 2021. Secara administrasi Palembang berbatasan dengan:

- Sebelah Utara : Kabupaten Banyuasin
- Sebelah Timur : Kabupaten Banyuasin
- Sebelah Barat : Kabupaten Banyuasin
- Sebelah Selatan : Kabupaten Ogan Ilir dan Muara Enim



Gambar II.1 Peta Kota Palembang

Kota Palembang memiliki letak yang cukup strategis karena dilalui oleh jalur jalan lintas Pulau Sumatera yang menghubungkan antar daerah di Pulau Sumatera. Selain itu di Kota Palembang dilalui oleh Sungai Musi yang menjadi sarana transportasi dan perdagangan antar wilayah dan merupakan Kota Air. Hal ini menjadikan kota Palembang sebagai kota dengan moda transportasi terlengkap dengan adanya Bandara yang terhubung dengan kereta api perkotaan atau LRT.

3. Kondisi Demografi Kota Palembang

Pada tahun 2021 jumlah penduduk pada Kota Palembang sebanyak 1.686.073 jiwa dengan jumlah penduduk laki – laki 847.256 dan penduduk perempuan sejumlah 838.817 jiwa. Kota Palembang memiliki besar angka rasio jenis kelamin pada tahun 2021 penduduk laki – laki terhadap penduduk perempuan sebesar 100,63 persen yang berarti bahwa jumlah penduduk laki – laki lebih besar dibanding dengan jumlah penduduk perempuan. Jumlah angkatan kerja di Kota Palembang sebanyak 839.317 orang. Sementara tingkat pengangguran Kota Palembang pada tahun 2020 sebesar 9,86 persen. Angka pengangguran ini dihitung dengan mendefinisikan menganggur sebagai mencari pekerjaan, mempersiapkan usaha, merasa tidak mungkin mendapat pekerjaan dan sudah mendapat pekerjaan tetapi belum mulai bekerja.

II.2 Gambaran Umum Wilayah Kerja Regulator (Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan)

Kota Palembang memiliki moda transportasi massal yang beragam. Mulai dari transportasi jalan raya hingga perkeretaapian. Moda Transportasi di Kota Palembang mulai dari transportasi jalan raya seperti Bus Transmusi untuk disekitar lintas kota Palembang dan Bus Damri untuk masyarakat yang bepergian, hingga transportasi perkeretaapian meliputi Kereta Jarak Jauh dan *Light Rail Transit (LRT)*.



Gambar II.2 Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan

Layanan LRT ini dilakukan secara terintegritas dengan layanan tiket elektronik dan membeli tiket secara manual. Waktu tempuh perjalanan LRT adalah 48 menit, ini merupakan waktu tempuh tercepat diantara berbagai sarana umum yang menghubungkan kota Palembang dari stasiun Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II ke stasiun DJKA dengan harga tiket sebesar Rp. 10.000,- dan tarif antar stasiun dengan harga tiket sebesar Rp.5.000,- . LRT Sumatera Selatan mulai resmi dioperasikan pada Juli 2018.

Selama masa pandemi Covid-19, LRT Sumatera Selatan tetap beroperasi dengan mengedepankan aturan-aturan yang berlaku pemerintah, protokol kesehatan juga tetap diterapkan oleh petugas stasiun dan penerapan pembatasan kapasitas tempat duduk dengan social distancing yaitu dengan kapasitas 115 penumpang pada satu trainset yang sebelumnya 434 penumpang pada satu trainset, LRT Sumatera Selatan melayani 88 perjalanan/hari dengan jam operasional 06.00 WIB - 20.24 WIB yang telah berlaku mulai 31 Desember 2020 hingga dengan saat ini dengan rute yakni DJKA-Bandara PP.LRT Sumatera Selatan memiliki 8 Trainset sarana, berikut sarana pada LRT Sumatera Selatan, yaitu:

- 1) TS 1 : K118-113-114-115
- 2) TS 2 : K118-116-117-118
- 3) TS 3 : K118-119-120-121
- 4) TS 4 : K118-122-123-124
- 5) TS 5 : K118-125-126-127
- 6) TS 6 : K118-128-129-130

7) TS 7 : K118-131-132-133

8) TS 8 : K118-134-135-136

II.2.1 Sarana LRT Sumatera Selatan

1. Sarana Pengangkut

Sarana Pengangkut yang beroperasi di LRT Sumatra Selatan Kereta Api *Light Rail Transit* (LRT) SUMSEL Merupakan kereta rel listrik dengan berpenggerak sendiri yang digunakan untuk mengangkut penumpang yang dilengkapi fasilitas tempat duduk dan *handstrap* untuk penumpang berdiri yang mulai beroperasi pada tahun 2018. Dengan jumlah 8 kereta yang terdiri dari 3 rangkaian dalam satu Trainset, dengan susunan Kereta yaitu : Motor Car (MC) – Trailer car (T) – Motor Car (MC).

Tabel II.1 Data Jumlah Sarana LRT Sumatera Selatan

JENIS KERETA	A/SG (TRAINSET)	TSGO (TRAINSET)	SGO (TRAINSET)	TSO (TRAINSET)	SO (TRAINSET)
K1	8	0	8	0	8
JUMLAH	8	0	8	0	8

Sumber: Seksi BPKAR Sumatera Selatan, 2022



Gambar II.3 Kondisi Sarana LRT Sumatera Selatan

II.2.2 Stasiun LRT Sumatera Selatan

Stasiun merupakan tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turunnya penumpang. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 56 Tahun 2009. Berikut merupakan data nama stasiun LRT SUMSEL:

Tabel 2.2 Data Nama Stasiun Lrt Sumatera Selatan

NO	Nama Stasiun	Singkatan Stasiun	Jenis stasiun	Letak KM
1	BANDARA	BDR	Stasiun penumpang	0 + 105
2	ASRAMA HAJI	ASH	Stasiun penumpang	5 + 548
3	PUNTI KAYU	PUK	Stasiun penumpang	8 + 393
4	RSUD	RSU	Stasiun penumpang	9 + 654
5	GARUDA DEMPO	GPO	Stasiun penumpang	10 + 673
6	DEMANG	DMG	Stasiun penumpang	11 + 654
7	BUMI SRIWIJAYA	BUS	Stasiun penumpang	13 + 883
8	DISHUB	DIS	Stasiun penumpang	14 + 483

9	CINDE	CIN	Stasiun penumpang	15 + 539
10	AMPERA	AMP	Stasiun penumpang	16 + 687
11	POLRESTA	POL	Stasiun penumpang	18 + 809
12	JAKABARING	JKB	Stasiun penumpang	21 + 249
13	DJKA	DJKA	Stasiun penumpang	22 + 365

Sumber: BPKAR Sumatera Selatan, 2022

Dari data diatas dapat diketahui bahwa LRT SUMSEL memiliki 13 Stasiun yang beroperasi.

II.2.3 Fasilitas Kereta LRT Sumatera Selatan



Gambar II.4 Petunjuk Jalur Evakuasi

Jalur Evakuasi adalah jalur penyelamatan yang didesain khusus dengan menghubungkan semua area yang aman sebagai Titik kumpul pengguna LRT Sumatera Selatan yang berada di wilayah tersebut. Jalur evakuasi berfungsi untuk mobilisasi pengguna LRT Sumatera Selatan dari ancaman bahaya dari tempat yang lebih aman ketika terjadi keadaan darurat



Gambar II.5 Emergency Door Open

Emergency Door Open digunakan saat proses evakuasi penumpang ketika terjadi sebuah accident di LRT Sumatera Selatan. *Emergency Door Open* digunakan dalam keadaan darurat untuk membuka pintu lalu Lalang penumpang agar lebih cepat saat proses evakuasi berada dititik aman.



Gambar II.6 APAR

Alat Pemadam Api Ringan (APAR) digunakan untuk memadamkan api di dalam kereta apabila terjadi kebakaran. Jumlah APAR dalam kereta per satu

rangkaian ada 8 buah. APAR sendiri dibedakan menjadi beberapa golongan diantaranya jenis Foam, Dry chemical powder, CO2.



Gambar II.7 Prosedur Emergency Door Open

Prosedur *Emergency Door Open* atau pintu darurat terbuka digunakan saat terjadi keadaan darurat di dalam sarana sehingga penumpang dapat mengikuti prosedur *Emergency Door Open* tersebut agar mempermudah proses evakuasi. Di setiap kereta terdapat prosedur *Emergency Door Open* dan *Emergency Door Open* nya.



Gambar II.8 Pemecah Kaca

Saat terjadi kondisi darurat dalam kereta alat pemecah kaca dapat membuka jalur evakuasi pada bagian kaca sarana. Di dalam kereta juga mempunyai petunjuk jalur evakuasi dimana kaca tersebut dipecahkan. Caranya cukup mudah yaitu dengan mencari jalur evakuasi kaca lalu pecahkan kaca tersebut dengan menggunakan pemecah kaca yang telah tersedia di dalam kereta.



Gambar II.9 Kotak P3K

P3K digunakan untuk pertolongan pertama baik itu penumpang, maupun petugas stasiun ketika terjadi suatu accident di platform, concourse dan

ground area. jumlah P3K per sarana ada 1 buah dan penempatannya ada di dinding samping pintu kereta.



Gambar II.10 *Emergency Brake*

Emergency Brake adalah rem yang bisa dioperasikan dari gerbong penumpang dan digunakan saat keadaan darurat yang mengharuskan kereta api berhenti. *Emergency Brake* terletak di setiap kereta. *Emergency brake system* membuka katup yang terhubung ke saluran angin yang menjalar di sepanjang kereta api LRT Sumatera Selatan. Begitu diputar, tekanan udara di saluran akan terbuang, silinder mengunci, dan kereta api akan mengerem darurat.



Gambar II.11 Petunjuk Keadaan Darurat LRT Sumatera Selatan
Penumpang dapat mengikuti petunjuk keadaan darurat yang telah tersedia di kereta api LRT Sumatera Selatan jika terjadi situasi darurat agar dapat

mempermudah proses pengamanan evakuasi. LRT Sumatera Selatan memiliki 8 buah petunjuk keadaan darurat dalam satu *trainset*.



Gambar II.12 Passenger Emergency Intercom LRT Sumatera Selatan

Di kereta api LRT Sumatera Selatan terdapat dua *emergency intercom* yang membedakannya adalah pada letak alat tersebut. *Cabin Emergency Intercom* berada di ruang masinis dan *Passenger Emergency Intercom* berada pada ruang penumpang. Petunjuk penggunaan *Passenger Emergency Intercom* yaitu membuka cover dan tekan tombol merah disamping, tunggu masinis merespon dan mulai bicara, untuk mengakhiri tekan tombol lalu tutup cover lagi. Intercom darurat penumpang hanya digunakan saat situasi darurat yang terjadi pada kereta api LRT Sumatera Selatan.

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

III.1 Perkeretaapian

1. Perkeretaapian

Menurut UU Nomor 23 Tahun 2007, menyatakan bahwa perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

Beberapa pasal yang terdapat pada UU Nomor 23 Tahun 2007 adalah:

a. Pasal 1

Dalam undang-undang yang dimaksud dengan:

- 1) Perkeretaapian adalah satu kesatuan system yang terdiri atas prasaran, sarana dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penelenggaraan transportasi kereta api.
- 2) Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaian dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
- 3) Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain menggunakan kereta api.

b. Pasal 130

- (1) Pengangkutan orang dengan kereta api dilakukan dengan menggunakan kereta.

c. Pasal 132

- (1) Penelenggara sarana perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis.
- (2) Orang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih.

d. Pasal 133

(1) Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian Wajib:

- a. Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang
- b. Mengutamakan kepentingan pelayanan umum
- c. Menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan
- d. Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat
- e. Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api

e. Pasal 136

(1) Dalam kegiatan angkutan orang penyelenggara sarana perkeretaapian berwenang untuk:

- a) Memeriksa karcis
- b) Menindak pengguna jasa yang tidak mempunyai karcis
- c) Menerbitkan pengguna jasa kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api
- d) Melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap masyarakat yang berpotensi menimbulkan gangguan terhadap perjalanan kereta api

f. Pasal 137

(1) Pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum

(2) Standar pelayanan minimum yang dimaksud pada ayat

- (1) Meliputi pelayanan keberangkatan, dalam perjalanan, dan di stasiun tujuan

g. Pasal 172

(1) masyarakat berhak mendapatkan pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum

2. Penyelenggaraan perkeretaapian

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan perkeretaapian adalah Perkeretaapian diselenggarakan

untuk memperlancar perpindahan orang/atau barang yang secara masal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, tertip, teratur, dan efisien. Penyelenggaraan perkeretaapian sebagaimana dimaksud ayat (1) ditunjukan untuk menunjang pemeretaan pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

Adapun pasal yang terkait tentang penyelenggaraan perkeretaapian sebagai berikut:

a. Pasal 2

(1) Perkeretaapian diselenggarakan untuk memperlancar perpindahan orang/atau barang yang secara masal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, tertip, teratur, dan efisien.

(2) Penyelenggaraan perkeretaapian sebagaimana dimaksud ayat (1) ditunjukan untuk menunjang pemeretaan pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

b. Pasal 178

Sarana perkeretaapian menurut jenisnya terdiri dari:

- 1) Lokomotif
- 2) Kereta
- 3) Gerbong
- 4) Peralatan khusus

c. Pasal 183

kereta sebagaimana dimaksud dalam pasal 178 huruf b menurut jenisnya terdiri atas:

- a. Kereta yang ditarik lokomotif
- b. Kereta dengan penggerak sendiri
- c. Gerbong sebagaimana dimaksud dalam pasal 178 huruf c hanya berupa gerbong yang ditarik lokomotif

3. Lalu Lintas dan Angkutan Kereta api

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta api adalah Angkutan kereta api dilaksanakan pada jaringan jalur kereta api dalam lintas pelayanan kereta api yang membentuk jaringan pelayanan perkeretaapian.

Adapun pasal yang menyangkut tentang lalu lintas dan angkutan kereta api sebagai berikut:

a. Pasal 2

- (1) Angkutan kereta api dilaksanakan pada jaringan jalur kereta api dalam lintas pelayanan kereta api yang membentuk jaringan pelayanan perkeretaapian
- (2) Jaringan perkeretaapian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a) Jaringan pelayanan jaringan perkeretaapian antarkota
 - b) Jaringan pelayanan perkeretaapian perkotaan

b. Pasal 3

- (1) Pelayanan angkutan kereta api merupakan layanan kereta api dalam satu lintas atau beberapa lintas pelayanan perkeretaapian yang dapat berupa bagian jaringan multimoda transportasi
- (2) Pelayanan angkutan kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat bersifat komersial atau bersifat penugasan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

c. Pasal 4

Lintas pelayanan yang dimaksud dalam pasal 3 ayat ditetapkan dengan memperhatikan:

- a. Jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat
- b. Kapasitas lintas yang dibutuhkan masyarakat
- c. Kebutuhan jasa angkutan pada lintas pelayanan
- d. Komposisi jenis pelayanan angkutan kereta api sesuai dengan tingkat pelayanan
- e. Keterpaduan intra dan antarmoda transportasi
- f. Jarak waktu antar kereta api (headway), jarak antar stasiun dan perhentian
- g. Jarak pusat kegiatan dan pusat logistik terhadap terminal atau stasiun
- h. Ketersediaan waktu perpindahan intra dan antarmoda

d. Pasal 10

Jaringan perkeretaapian perkotaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf b yang berada dalam suatu wilayah perkotaan dapat:

- a) Melampaui 1 (satu) provinsi
- b) Melampaui 1 (satu) kabupaten/kota dalam 1 (satu) provinsi
- c) Berada dalam 1 (satu) kabupaten/kota

e. Pasal 15

Jaringan pelayanan perkeretaapian perkotaan diselenggarakan dengan ciri-ciri pelayanan:

- a) Menghubungkan beberapa stasiun di wilayah perkotaan
- b) Melayani banyak penumpang berdiri
- c) Memiliki sifat perjalanan ulang alik/komuter
- d) Melayani penumpang tetap
- e) Memiliki jarak dan/ atau waktu tempuh pendek
- f) Melayani kebutuhan angkutan penumpang di dalam kota dan dari daerah sub-urban menuju pusat kota atau sebaliknya

f. Pasal 130

- (1) Pengangkutan orang dengan kereta api harus dilakukan dengan menggunakan kereta api

g. Pasal 133

- (1) Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum
- (2) Standar pelayanan minimum sebagaimana yang dimaksud ayat (1) meliputi:
 - a) Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api
 - b) Standar pelayanan minimum dalam perjalanan

h. Pasal 134

Standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 133 ayat (2) huruf b terdiri atas:

- a. Untuk kereta api antar kota, paling sedikit meliputi:
 - 1. Pintu dan jendela
 - 2. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk
 - 3. Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan

4. Lampu penerangan
 5. Kipas angin
 6. Rak bagasi
 7. Restorasi
 8. Informasi stasiun yang dilewati/ disinggahi secara berurutan
 9. Fasilitas khusus bagi penyandang cacat wanita hamil, anak dibawah 5 (lima) tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia
 10. Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan
 11. Nama dan nomor urut kereta
 12. Informasi gangguan perjalanan kereta api
 13. Ketetapan jadwal perjalanan kereta api
- b. Untuk kereta api perkotaan, paling sedikit meliputi:
1. Pintu dan jendela
 2. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
 3. Lampu penerangan
 4. Penyejuk udara
 5. Rak bagasi
 6. Fasilitas khusus bagi penyandang cacat wanita hamil, anak dibawah 5 (lima) tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia
 7. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri
 8. Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan
 9. Informasi gangguan perjalanan kereta api
 10. Ketetapan jadwal perjalanan kereta api
- i. Pasal 150
- Angkutan pelayanan kelas ekonomi dan angkutan perintis paling sedikit harus memenuhi standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud dalam pasal 134 ayat (2).

4. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 yang berbunyi 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. 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 Adapun pasal ang dipakai dalam PM 63 tahun 2019 sebagai berikut

a. Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. 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
2. 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
3. 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.
4. Prasarana Perkeretaapian adalah jalur Kereta Api, stasiun Kereta Api, dan fasilitas operasi Kereta Api agar Kereta Api dapat dioperasikan.
5. Angkutan Kereta Api adalah kegiatan pemindahan orang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan Kereta Api.
6. Stasiun Kereta Api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian Kereta Api.
7. Penyelenggara Sarana Perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana Perkeretaapian umum.

8. Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan Prasarana Perkeretaapian.
9. Pengguna Jasa adalah setiap orang yang menggunakan jasa angkutan Kereta Api.
10. 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 tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
11. SPM Angkutan Orang Dengan Kereta Api adalah SPM yang diperuntukkan bagi pelayanan penumpang Kereta Api.
12. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
13. Jaringan Pelayanan Perkeretaapian adalah gabungan lintas - lintas pelayanan Perkeretaapian
14. Perkertaapian Antarkota adalah Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang dan/atau barang dari satu kota ke kota yang lain;
15. Perkeretaapian Perkotaan adalah Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang alik;
16. Mass Rapid Transit yang selanjutnya disingkat MRT adalah angkutan massal Perkeretaapian yang menggunakan Kereta Api berat, sistem pengoperasian elektrik, beroperasi pada jalurnya sendiri yang tidak dapat diakses oleh pejalan kaki dan kendaraan apapun lainnya.
17. Light Rail Transit yang selanjutnya disingkat LRT adalah angkutan Perkeretaapian menggunakan Kereta Api ringan, sistem pengoperasian elektrik, beroperasi pada jalurnya

sendiri yang tidak dapat diakses oleh pejalan kaki dan kendaraan apapun lainnya.

18. Kereta Api Bandara adalah Kereta Api yang melayani dari/menuju Bandara
19. Keterlambatan adalah suatu keadaan perjalanan Kereta Api lewat dari waktu yang ditentukan, seperti keterlambatan keberangkatan atau keterlambatan kedatangan.
20. Penumpang dengan Kebutuhan Khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, menggendong anak dan orang sakit.
21. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak
22. Lanjut Usia adalah penumpang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas.
23. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Perkeretaapian.
24. Direktur Jenderal adalah direktur jenderal yang tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perkeretaapian.

b. Pasal 2

- (1) Pelayanan penumpang Kereta Api harus memenuhi SPM.
- (2) SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan/atau Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

c. Pasal 3

SPM pelayanan penumpang kereta api terdiri atas:

1. SPM di stasiun kereta api
2. SPM dalam perjalanan

d. Pasal 6

(1) SPM dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b terbagi atas pelayanan:

- a. Perkertaapian antarkota
- b. Perkeretaapian perkotaan yang meliputi:
 1. Kereta api jarak dekat
 2. Kereta api rel diesel
 3. Kereta api rel listrik
 4. LRT
 5. MRT
- c. Kereta api bandara

(2) SPM dalam perjalanan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) paling sedikit meliputi aspek

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Keandalan
- d. Kenyamanan
- e. Kemudahan
- f. Kesenjajaran

III.2 Aspek Teoritis

1. Jasa

Menurut Philip Kotler (*Wikipedia.com*) mengemukakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik. Sedangkan Adrian Payne (*Wikipedia.com*) jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau

manfaat) intangibel yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk fisik. Seringkali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang atau produk-produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya adalah:

a. Tidak terwujud

Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.

b. Heterogenitas

Jasa merupakan variabel non – standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

c. Tidak dapat dipisahkan

Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

d. Tidak tahan lama

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa di mana ia membeli jasa.

2. Angkutan Kereta Api

Menurut pasal 1 pada Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, 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.

Sedangkan kereta api menurut pasal 1 pada undang-undang nomor 3 tahun 2007 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.

Peran perkeretaapian dalam pembangunan telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan NO 43 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (RIPNAS) bahwa pembangunan transportasi perkeretaapian nasional diharapkan mampu berperan sebagai tulang punggung angkutan penumpang dan angkutan barang, sehingga menjadi salah satu penggerak perekonomian nasional. Penyelenggaraan perkeretaapian nasional diharapkan mampu mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui perwujudan visi perkeretaapian nasional tahun 2030 yaitu mewujudkan perkeretaapian yang berdaya saing, berintegritas, berteknologi, bersinergi dengan industri, terjangkau dan mampu menjawab tantangan perkembangan.

Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api. (Keputusan Menteri Perhubungan tentang Jalur Kereta Api No 52 Tahun 2000) angkutan kereta api jika dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya banyak memiliki keunggulan yang dapat dimanfaatkan dan dikembangkan untuk kebutuhan angkutan massal karena semakin banyak keunggulan yang dapat dimanfaatkan dan semakin relevan dengan kemajuan teknologi saat ini.

3. Pelayanan Angkutan Kereta Api

Menurut Pasal 3 (tiga) dalam Peraturan Pemerintah (PP) nomor 72 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, Pelayanan angkutan kereta api merupakan layanan kereta api dalam satu lintas atau beberapa lintas pelayanan perkeretaapian yang dapat berupa bagian jaringan multimoda transportasi.

Lintas pelayanan yang dimaksud dalam PP nomor 72 tahun 2009 adalah:

- a. Jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat
- b. Kapasitas lintas yang dibutuhkan masyarakat

- c. Kebutuhan jasa angkutan pada lintas pelayanan
- d. Komposisi jenis pelayanan angkutan kereta api sesuai dengan tingkat pelayanan
- e. Keterpaduan intra dan antarmoda transportasi
- f. Jarak waktu antar kereta api (headway) jarak antar stasiun dan perhentian
- g. Jarak pusat kegiatan dan pusat logistik terhadap terminal/stasiun
- h. Ketersediaan waktu perpindahan intra dan antarmoda

4. Standar Pelayanan Minimum

Menurut PM 63 Tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum adalah 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 tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

5. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga, merekalah yang harusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan (Materi pelajaran Mulyana).

6. Fasilitas

Menurut Sam (2012), fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu

7. Kepuasan dan Ketidakpuasan Pembeli

Menurut Mulyana (2015) bahwa untuk kinerja yang diharapkan adalah yang paling sering digunakan dalam penelitian kepuasan dan ketidakpuasan konsumen, karena ini adalah hasil logis dari evaluasi alternative

8. Peningkatan

Menurut Adi D. (2001) dalam kamus bahasanya Peningkatan adalah proses, cara, perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha untuk memajukan sesuatu ke suatu arah yang lebih baik lagi dari pada sebelum nya

9. CSI (*Custoer Satisfaction Index*)

Custoer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mementingkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang di ukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.

10. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis atau IPA adalah metode yang digunakan untuk memetak hubungan antara kepentingan dan kinerja masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen harus diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

11. Skala Likert

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dala riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Suatu

menanggapi pertanyaan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti ini:

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

Selain pilihan dari lima skala diatas, kadang juga digunakan skala dengan tujuh atau Sembilan tingkat. Suatu studi empiris menemukan bahwa beberapa karakteristik statistik hasil kusioner dengan berbagai jumlah pilihan tersebut ternyata sangat mirip.

12. Teknik Sampling

Pengertian teknik sampling menurut Margono (2004) adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representative

a. Jenis teknik sampling

1) Probability sampling

Probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi dipilih untuk menjadi anggota sampel

2) Nonprobability sampling

Adalah teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel

13. Perhitungan sampel

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali dikenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya

jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

IV.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mengetahui sampai dimana kinerja pelayanan di KA LRT Sumatera Selatan, perlu dukungan dari data-data baik berupa data kuantitatif maupun data kualitatif. Data tersebut terdiri dari data sekunder yang didapat dari beberapa instansi dan data primer yang didapat dari hasil pengamatan langsung dilapangan

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sumbernya diperoleh dari instansi-instansi terkait untuk menunjang suatu penelitian. Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer yang akan dijadikan perbandingan untuk menganalisis permasalahan. Adapun data sekunder yang digunakan untuk menunjang penelitian ini adalah:

a. **Data jumlah penumpang LRT Sumatera Selatan**

Data jumlah penumpang LRT Sumatera Selatan didapat langsung dari Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. Untuk data yang didapatkan merupakan data dari tahun 2018 sampai tahun 2021. Data ini digunakan untuk melihat kondisi penumpang LRT Sumatera Selatan dan juga untuk meramalkan pertumbuhan penumpang LRT Sumatera Selatan beberapa tahun kedepan.

b. **Data okupansi LRT Sumatera Selatan**

Data okupansi LRT Sumatera Selatan didapat langsung dari Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. Data okupansi juga merupakan data dari tahun 2020 sampai 2022.

c. **PM No. 63 Tahun 2019**

Sebagai regulasi yang mengatur tentang standar pelayanan minimum diperjalanan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang menggunakan kereta api,

digunakan sebagai dasar acuan penilaian dalam penelitian ini, dengan cara mengunduh langsung dari internet.

2. Data Primer

Data primer merupakan data yang sumbernya didapatkan dengan cara pengamatan langsung dilapangan mengenai kondisi pada saat itu. Data primer yang didapatkan nantinya akan dilakukan perbandingan dengan data sekunder untuk menganalisis permasalahan yang ada didalam penelitian. Adapun data primer yang didapatkan untuk mendukung penelitian ini yaitu:

a. Data karakteristik penumpang LRT Sumatera Selatan

Data karakteristik penumpang diperoleh melalui survey on train. Metode yang dilakukan dengan cara penyebaran kusioner kepada penumpang di kereta. Data ini digunakan untuk melihat karakteristik penumpang berupa jenis kelamin, umur, pekerjaan, maksud perjalanan, stasiun asal perjalanan, dan stasiun tujuan perjalanan

b. Data inventarisasi fasilitas LRT Sumatera Selatan

Data inventarisasi fasilitas didapat dengan cara pengambilan dokumentasi menggunakan kamera. Data inventarisasi ini nantinya digunakan untuk menbandingkan kondisi eksisting fasilitas LRT Sumatera Selatan dengan PM No. 63 Tahun 2019, baik dari spesifikasi, kondisi, maupun kualitas fasilitas LRT Sumatera Selatan. Sebagai indikator dan tolak ukur dalam inventarisasi fasilitas pelayanan ini, maka akan digunakan indikator-indikator dan tolak ukur penilaian standar pelayanan minimum seperti tercantum pada PM 63 Tahun 2019. Standar pelayanan minimum angkutan orang menggunakan kereta api terutama dalam perjalanan dapat dilihat pada halaman lampiran.

c. Data kepuasan pelanggan LRT Sumatera Selatan

Data kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara survey on train dengan metode penyebaran kusioner kepada penumpang di kereta. Indikator-indikator penilaian berdasarkan PM No 63

Tahun 2019. Berikut indikator penilaian pelayanan LRT Sumatera Selatan:

Tabel IV.1 Indikator penilaian kepuasan penumpang

NO	ATRIBUT
KESELAMATAN	
1	Fasilitas alat pemadam api ringan (APAR)
2	Fasilitas rem darurat
3	Fasilitas alat pemecah kaca
4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi
5	Fasilitas P3K
KEAMANAN	
6	CCTV
7	Petugas keamanan
8	Stiker pengaduan (nomor telpon darurat dan SMS pengaduan)
KEHANDALAN	
9	Ketepatan jadwal kereta api
KENYAMANAN	
10	Kondisi tempat duduk
11	Kondisi lampu penerangan
12	Kondisi penyejuk udara
13	Rak bagasi
KEMUDAHAN	
14	Informasi perjalanan secara visual
15	Informasi perjalanan secara audio (pengeras suara)
16	Informasi gangguan perjalanan dari petugas
KESETARAAN	
17	Fasilitas bagi penumpang disabilitas

IV.2 PERALATAN PENELITIAN

Peralatan yang digunakan untuk mendukung pengumpulan data primer yaitu:

1. Alat tulis

Alat tulis yang digunakan yaitu, ballpoint, pensil, penghapus dan tipe-x

2. Ponsel

Ponsel digunakan untuk mendapatkan dokumentasi fasilitas KA LRT Sumatera Selatan

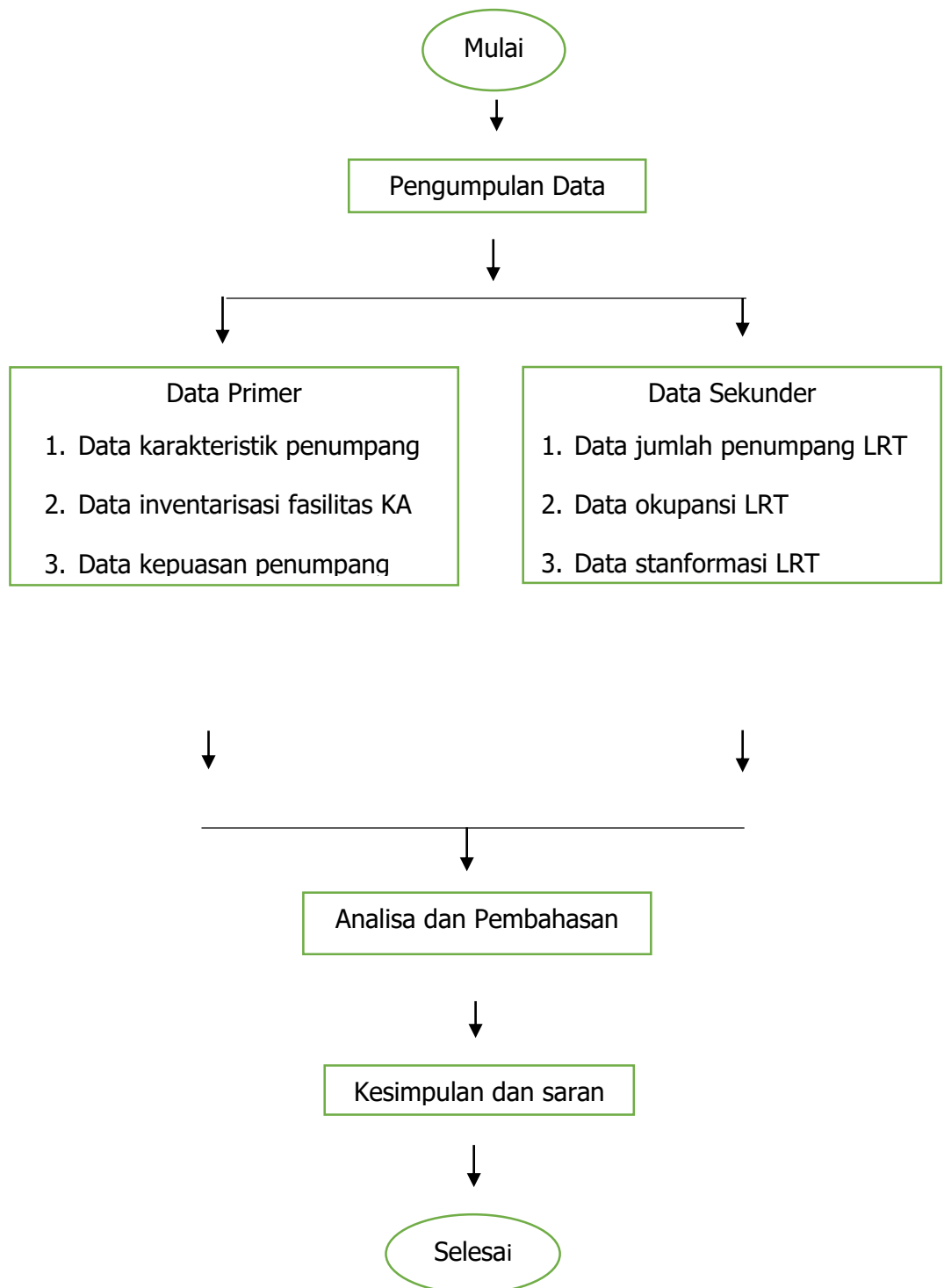
3. Kusioner

Kusioner digunakan untuk mendapatkan data karakteristik pengguna KA LRT Sumatera Selatan dan data kepuasan pengguna KA LRT Sumatera Selatan

IV.3 TAHAPAN PENELITIAN

1. Bagan Alir Penelitian

Bagan Alir Adalah tahapan-tahapan kegiatan yang terkait dengan penelitian dari awal studi hingga dihasilkan suatu rekomendasi terhadap penyelesaian masalah yang ada. Untuk lebih memudahkan dalam mengerti alur penelitian ini maka dapat dilihat pada bagan alir di Gambar IV.1 dibawah ini.



Gambar IV.1 Bagan Alir Penulisan Kertas Kerja Wajib

IV.4 METODE ANALISIS PENGOLAHAN DATA

1. Analisis Statistik Deskriptif

Tujuan dilakukan analisis statistik deskriptif adalah untuk melihat gambaran umum meliputi penyajian data dengan table, median, modus, frekuensi, pie chart, dan presentase.

2. Pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, metode untuk penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Rumus ini cocok untuk penelitian ini dikarenakan terbatasnya tempat dan waktu untuk pelaksanaan survei. Maka jumlah sampel diambil menggunakan persamaan berikut:

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

Keterangan

n : Jumlah sampel yang dibutuhkan.

e : Standar error yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi.

N : Jumlah populasi

3. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance and Performance Analysis adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dengan menghitung tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari pelayanan tersebut. Analisis ini menggunakan metode penghimpunan dari pendapat para penumpang dengan konsep penilaian skala Likert dengan 5 tingkat dengan masing-masing atribut penilaian.

Tingkat kepentingan adalah harapan penumpang akan jasa angkutan kereta api dengan melihat tingkat kepentingan untuk masing-masing atribut penilaian. Dengan menggunakan skala Likert, berarti semakin besar nilainya maka akan semakin penting atribut penilaian tersebut. Dari yang paling kecil yaitu tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting,

dan tertinggi adalah paling penting. Penilaian skor tingkat kepentingan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel IV.2 Skala penilaian kepentingan IPA

NO	KATEGORI	NILAI
1	Tidak penting	1
2	Kurang penting	2
3	Cukup penting	3
4	Penting	4
5	Paling penting	5

Sumber: Farida, 2011

Tingkat kinerja adalah tingkat pelaksanaan atau kinerja actual dari mutu pelayanan diberikan oleh PT KAI yang dirasakan langsung oleh penumpang kereta api. Penilaian dengan skala Likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kinerja seperti pengukuran tingkat kepentingan di atas. Penilaian yang paling kecil dimulai dari tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan penilaian paling tinggi adalah sangat puas. Penilaian skor tingkat kinerja dengan skala Likert 5 tingkat adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 3 Skala penilaian kepuasan IPA

NO	KATEGORI	NILAI
1	Tidak puas	1
2	Kurang puas	2
3	Cukup puas	3
4	Puas	4
5	Sangat puas	5

Sumber: Farida, 2011

Setelah diketahui jumlah tingkat kepentingan dan jumlah tingkat kinerja dari setiap atribut penilaian untuk seluruh responden, kemudian dihitung skor rata-rata untuk masing-masing atribut penilaian dari tingkat kepentingan

dan tingkat kepuasan. Skor rata-rata ini yang nantinya akan diolah dan dianalisis menggunakan diagram kartesius.

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

- $\bar{X}$: Skor rata-rata tingkat kinerja setiap atribut penilaian
 $\bar{Y}$: Skor rata-rata tingkat kepentingan setiap atribut penilaian
 $\sum Xi$: Total skor setiap atribut penilaian pada tingkat kinerjanya dari seluruh responden.
 $\sum Yi$: Total skor setiap atribut penilaian pada tingkat kepentingan dari seluruh responden.
 N : Total responden

Apabila skor rata-rata telah diketahui, maka selanjutnya dilakukan pemetaan hasil perhitungan yang telah didapat kedalam sebuah diagram Kartesius. Pemetaan ini dilakukan dengan menempatkan masing-masing atribut penilaian dengan titik koordinat sesuai dengan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya. Skor tingkat kepentingan berada pada sumbu Y, sedangkan skor untuk tingkat kinerja berada pada sumbu X. pada diagram kartesius untuk analisis IPA, diagram ini terbagi menjadi 4 kuadran dimana masing-masing kuadran dibatasi oleh 2 garis X dan Y yang berpotongan secara tegak lurus, dimana garis X menggambarkan rata-rata dari total skor tingkat kepuasan dan garis Y merupakan rata-rata dari total skor tingkat kepentingan.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n xi}{k} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n yi}{k}$$

- $\bar{X}$: Rataan dari total bobot tingkat kinerja
 $\bar{Y}$: Rataan dari total rataan bobot tingkat kepentingan
 K : Jumlah atribut yang ditetapkan

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar IV.2



Gambar IV.2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Sumber: Farida, 2011

Adapun penjelasan dari kuadran-kuadran pada diagram kartesius adalah sebagai berikut

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini adalah kadran yang membuat atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerja yang rendah. Atribut-atribu ini merupakan atribut yang mempunyai prioritas yang tinggi untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan. Perusahaan harus melakukan perbaikan yang diperlukan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada penumpang.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini adalah kuadran yang membuat atribut-atribut yang mempunya tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja yang tinggi. Penumpang merasa bahwa tingkat pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan. Perusahaan harus mempertahankan prestasi pelayanan yang ada didalam kuadran ini, sehingga menjadikan pelayanan jasa menjadi unggul dimata penumpang.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini adalah kuadran yang membuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dirasa tidak cukup penting bagi penumpang. Begitu juga pelayanan yang diberikan perusahaan tidak cukup baik diterima oleh penumpang. Sehingga atribut-atribut ini menjadi prioritas rendah dalam melakukan evaluasi.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini adalah kuadran yang membuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun dimata penumpang tidak terlalu tinggi. Penumpang akan menganggap pelayanan ini sebagai pelayanan yang berlebihan, sehingga perusahaan perlu mengevaluasi sehingga tidak terjadi pemborosan.

4. CSI (*Customers Satisfaction Index*)

Customers Satisfaction Index (CSI) adalah metode analiis yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu pelayanan yang diirikan oleh perusahaan, dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja suatu atribut pelayanan dari responden (Farida, 2011). Dalam metode ini, penghimpunan pendapat dari penumpang digunakan penilaian menggunakan skala Likert 5 tingkat.

$$WF = \frac{\text{rata} - \text{rata kepentingan}}{\Sigma \text{rata} - \text{rata kepentingan}} \times 100\%$$

$$WS = \text{rataan tingkat kinerja} \times WF$$

$$WT = \Sigma WS$$

Rumus dasar perhitungan CSI:

$$CSI = \frac{WT}{5} \times 100$$

Keterangan:

CSI : Nilai *Customers Satisfaction Index*

WT : Weighted Factor

100 : Nilai Maksimum CSI

5 : Skala Likert terbesar yang digunakan

Kriteria yang digunakan untuk menghitung CSI adalah dengan menggunakan range tertentu yang dapat mewakili nilai kepuasan. Range nilai tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel IV.4 Skala Penilaian CSI

NO	KATEGORI	BOBOT NILAI
1	Puas sekali	80,01-100
2	Puas	66,01-80
3	Cukup puas	50,01-66
4	Kurang puas	45,01-50
5	Kurang sekali	<45

5. Perhitungan Sampel

Dalam penelitian ini, metode untuk penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Rumus ini cocok untuk penelitian ini dikarenakan terbatasnya tempat dan waktu untuk pelaksanaan survei. Maka jumlah sampel yang diambil menggunakan persamaan berikut:

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

Keterangan

n : Jumlah sampel ang dibutuhkan.

e : Standar error yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi.

N : Jumlah populasi

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

V.1 KARAKTERISTIK PENUMPANG KA LRT SUMATERA SELATAN

Wawancara penumpang di kereta api (*Survey On Train*) digunakan untuk mengetahui karakteristik perjalanan penumpang LRT Sumatera Selatan. Responden yang diwawancarai sebanyak 100 responden, penambilan jumlah responden tersebut berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Data karakteristik penumpang LRT Sumatera Selatan yang diperoleh antara lain:

1. Penentuan Populasi Dan Sampel

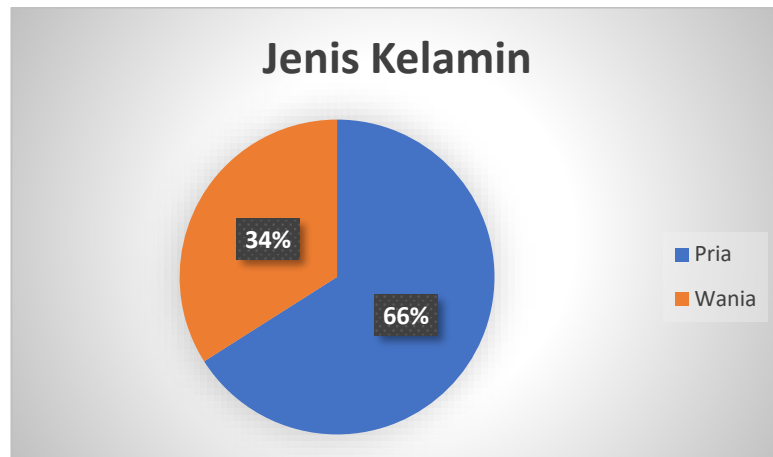
Populasi merupakan sekumpulan data atau subjek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian subjek populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representatif dapat mewakili populasi. Untuk menghitung jumlah populasi menggunakan rumus Slovin, pertama ditentukan berapa batas jumlah kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini ditentukan oleh presentase. Semakin kesalahan, maka data semakin akurat. Jumlah populasi yang didapat berdasarkan volume penumpang perhari LRT Sumatera Selatan selama tahun 2020 yaitu 2887 orang. Batas toleransi yang digunakan adalah 10%. Berikut perhitungan sampel menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{2887}{1 + 2887(0,1)^2}$$

$$=97$$

Dari hasil perhitungan menunjukkan 97, maka dari itu sampel yang akan diambil dan digenapkan menjadi 100 orang. Survey ini dilakukan pada hari Sabtu dan Minggu yang mana terdapat peningkatan penumpang di hari tersebut.

2. Jenis Kelamin

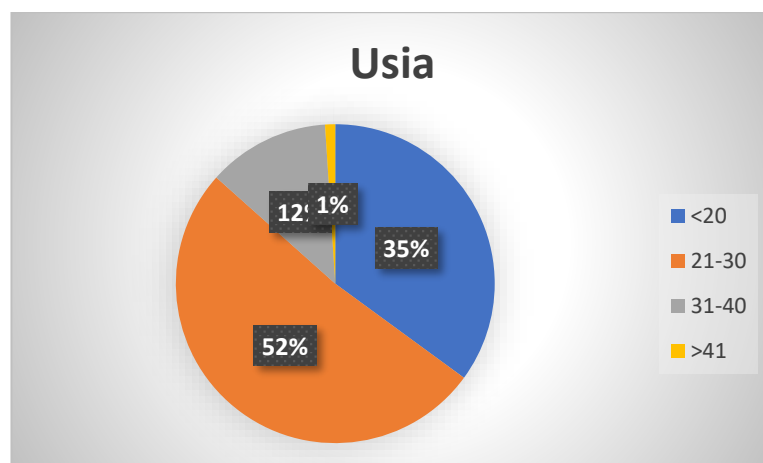


Gambar V.1 Diagram Jenis Kelamin Hasil Survey On Train

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan hasil survei wawancara penumpang di dalam kereta api, dapat diketahui karakteristik dominan penumpang KA LRT Sumatera Selatan merupakan laki-laki. Demikian menunjukkan tingkat keamanan dan kenyamanan yang tinggi terhadap KA LRT Sumatera Selatan, sehingga dominan pengguna merupakan laki-laki. Hal ini berarti KA LRT Sumatera Selatan harus memperhatikan fasilitas pelayanan agar bisa menunjang keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan.

3. Umur

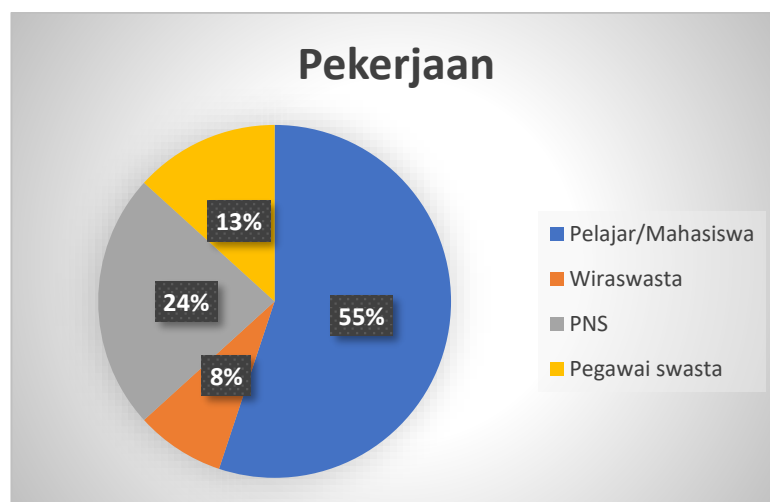


Gambar V.2 Diagram Usia Hasil Survei On Train

Sumber: Hasil Analisis

Dapat diketahui dari survei wawancara penumpang KA LRT Sumatera Selatan penumpang dominan pada usia 21-30 tahun. Karakteristik demikian menunjukkan usia dominan pengguna KA LRT Sumatera Selatan merupakan usia produktif. Hal ini memungkinkan penumpang menggunakan kereta ini secara rutin seperti untuk bekerja dan dapat diprediksi bahwa kereta api sudah menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan perjalanan.

4. Pekerjaan

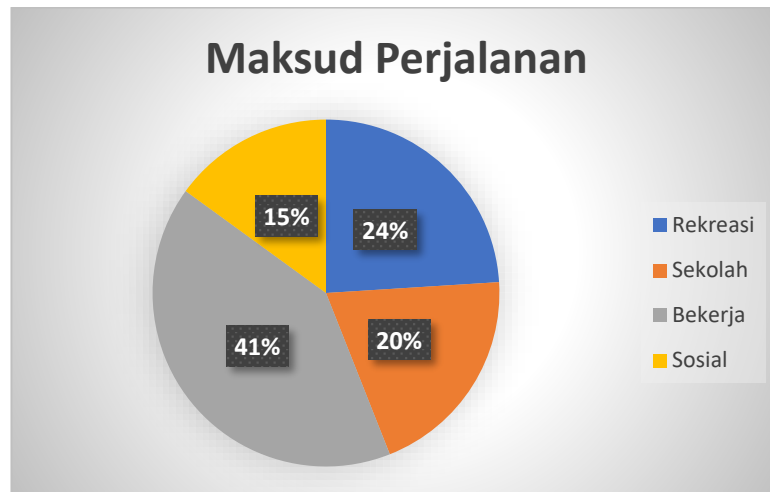


Gambar V.3 Diagram Pekerjaan Hasil Survei On Train

Sumber: Hasil Analisis

Diagram diatas menunjukkan karakteristik pekerjaan penumpang KA LRT Sumatera Selatan yang sebagian besar merupakan pelajar/mahasiswa dan PNS, presentase terkecil merupakan wiraswasta. Dari hasil survei menunjukkan para pelajar/mahasiswa yang menggunakan KA LRT Sumatera Selatan berarti KA LRT Sumatera Selatan merupakan moda transportasi paling efektif yang untuk digunakan. Seiring dengan perkembangan maka akan meningkat pula penggunaan dari KA LRT Sumatera Selatan. Presentase kecil pengguna KA LRT Sumatera Selatan merupakan wiraswasta, yang menunjukkan bahwa KA LRT Sumatera Selatan masih jadi pilihan kedua untuk wiraswasta.

5. Maksud Perjalanan

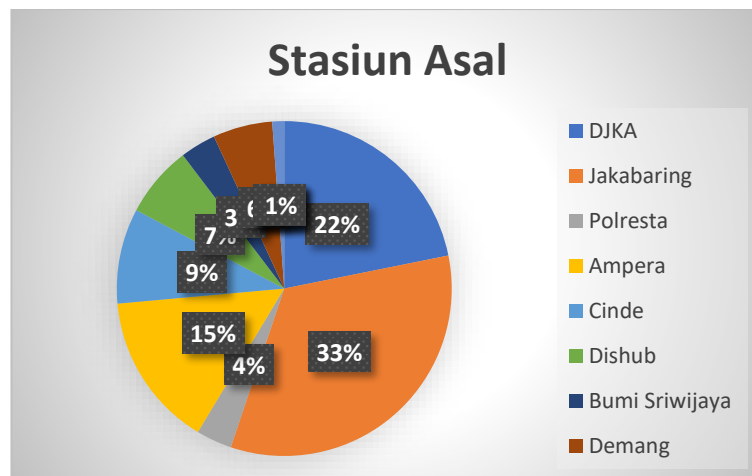


Gambar V.4 Diagram Maksud Perjalanan Hasil Survei On Train

Sumber: Hasil Analisis

Diagram diatas merupakan karakteristik maksud perjalanan dari penumpang KA LRT Sumatera Selatan. Penumpang KA LRT Sumatera Selatan lebih banyak dengan maksud perjalanan bekerja, rekreasi dan sekolah. Dari data yang ada, perbandingan antara maksud perjalanan untuk bekerja dan rekreasi cukup jauh, yang dimana artinya bahwa KA LRT Sumatera Selatan sebagai KA perkotaan dimanfaatkan dengan baik.

6. Stasiun Asal Perjalanan

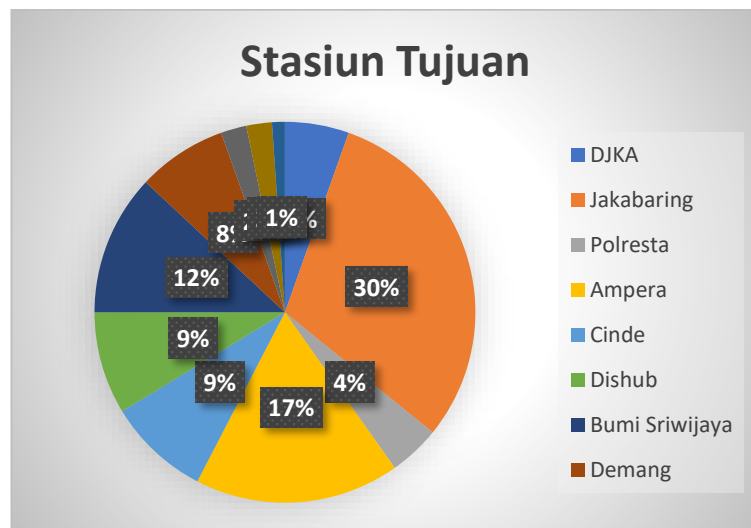


Gambar V.5 Diagram Stasiun Asal Hasil Survei On Train

Sumber: Hasil Analisis

Diagram diatas merupakan stasiun asal perjalanan penumpang KA LRT Sumatera Selatan. Dapat diketahui bahwa sebagian besar stasiun asal para penumpang yaitu stasiun Jakabaring dan stasiun DJKA. Kedua daerah merupakan daerah dengan penduduk yang besar. Seperti yang diketahui bahwa kedua daerah tersebut merupakan daerah untuk bisnis dan juga untuk berwisata.

7. Stasiun Tujuan

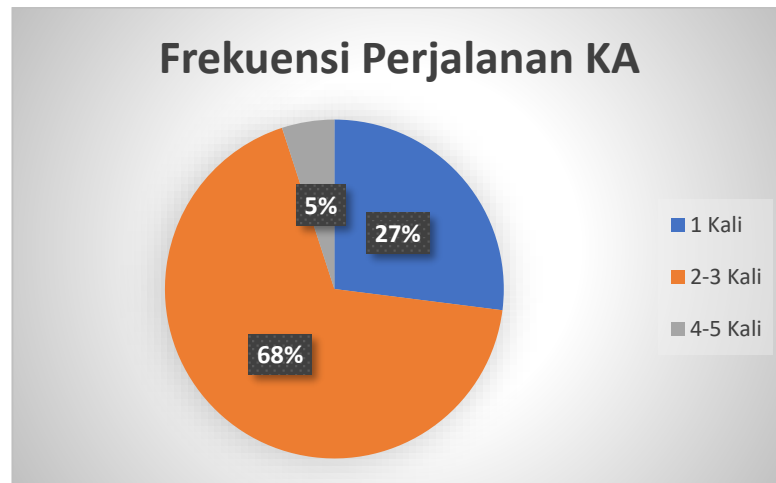


Gambar V.6 Diagram Stasiun Tujuan Hasil Survei On Train

Sumber: Hasil Analisis

Diagram diatas merupakan stasiun tujuan perjalanan penumpang di stasiun naik-turun penumpang tempat perhentian KA LRT Sumatera Selatan. Dapat diketahui penumpang KA LRT Sumatera Selatan lebih dominan turun di stasiun jakabaring dan stasiun ampera. Seperti diketahui bahwa kedua daerah tersebut adalah kawasan wisata dan perbelanjaan.

8. Frekuensi Penggunaan KA



Gambar V.7 Diagram Frekuensi Perjalanan KA Hasil Survei On Train

Sumber: Hasil Analisis

Dari hasil survey lapangan menunjukkan presentase terbesar frekuensi penggunaan KA LRT Sumatera Selatan dalam seminggu yaitu 2-3 kali dan 1 kali. Hasil ini relevan dengan hasil dari maksud perjalanan yaitu presentase terbesar untuk maksud perjalanan rekreasi, bekerja dan sekolah. Hasil ini menunjukkan KA LRT Sumatera Selatan digunakan secara rutin untuk melakukan mobilisasi.

V.2 FASILITAS KA LRT SUMATERA SELATAN

Dalam melakukan analisis untuk pemecahan masalah, dilakukan juga survey inventarisasi fasilitas KA LRT Sumatera Selatan. Survey dilakukan untuk melihat kondisi fasilitas KA LRT Sumatera Selatan sekarang (eksisting). Adapun survey inventarisasi yang dilakukan di dalam kereta adalah sebagai berikut:

1. Aspek Keselamatan

Pada aspek keselamatan, informasi dan fasilitas keselamatan dan kesehatan dalam keadaan sesuai dengan standar pelayanan minimum, baik untuk fasilitas kesehatan penanganan darurat, yang mudah dilihat dan dijangkau. Termasuk petunjuk jalur evakuasi yang mudah terlihat dan terjangkau.



Gambar V.8 Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa fasilitas alat pemadam api ringan (APAR) sesuai standar pelayanan minimum, yaitu terdapat 1 (satu) unit APAR disetiap kereta dengan ukuran 3 kg, yang mudah terlihat dan dijangkau



Gambar V.9 Rem Darurat

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa fasilitas rem darurat sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu mudah terlihat dan dijangkau serta terdapat di setiap kereta.



Gambar V.10 Alat Pemecah Kaca

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa fasilitas alat pemecah kaca sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu sudah terlihat dan dijangkau serta terdapat di setiap kereta.



Gambar V.11 Petunjuk Jalur Evakuasi

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil penamatan menunjukan bahwa fasilitas keselamatan berupa penunjuk jalur evakuasi sesuai dengan standar pelayanan minium, yaitu setiap kereta harus ada informasi mengenai jalur evakuasi yang digunakan saat terjadi kecelakaan/keadaan daruat.



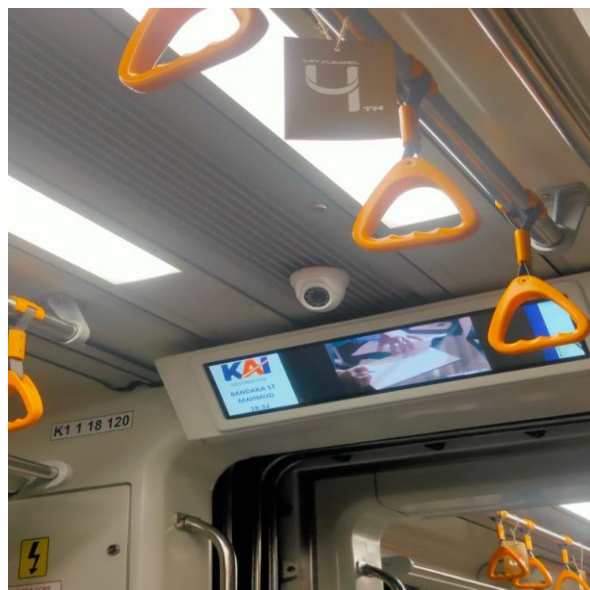
Gambar V.12 Kotak P3K

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukan bahwa fasilitas kesehatan berupa perlengkapan PPPK sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu perlengkapan PPPK dibawa oleh petugas pengamanan/pengawalan. Didalam perlengkapan PPPK terdapat beberapa fasilitas untuk pengobatan luka kecil sementara, seperti kain kassa, perban, obat merah (*betadine*) serta alcohol.

2. Aspek Keamanan

Pada aspek keamanan, semua fasilitas KA LRT Sumatera Selatan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, hanya saja beberapa fasilitas yang kondisinya tidak berfungsi seperti CCTV. Namun untuk fasilitas petugas keamanan, informasi gangguan keamanan berupa stiker yang berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan dan lampu penerangan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada dengan kondisi yang baik.

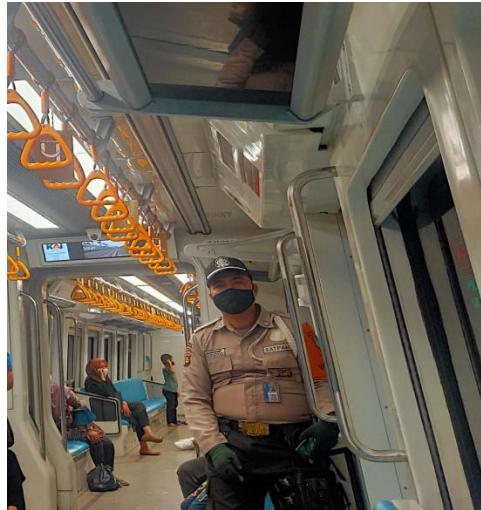


Gambar V.13 Kamera CCTV

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan, kamera CCTV sudah sesuai standar pelayanan minimum yang ada, di mana minimal terdapat 1 kamera CCTV di 1 rangkaian kereta. Tetapi untuk kondisinya dari 6 kamera CCTV yang ada hanya 5 yang berfungsi. Kamera CCTV sangat berguna jika terjadi kejahatan di dalam

kereta api. Maka dari itu pihak operator segera melakukan perbaikan pada CCTV yang rusak.



Gambar V.14 Securiti

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukan bahwa fasilitas petugas keamanan sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu terdapat 2 (dua) orang petugas keamanan pada 1 (satu) rangkaian kereta api. Petugas keamanan sendiri mempunyai tugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa.



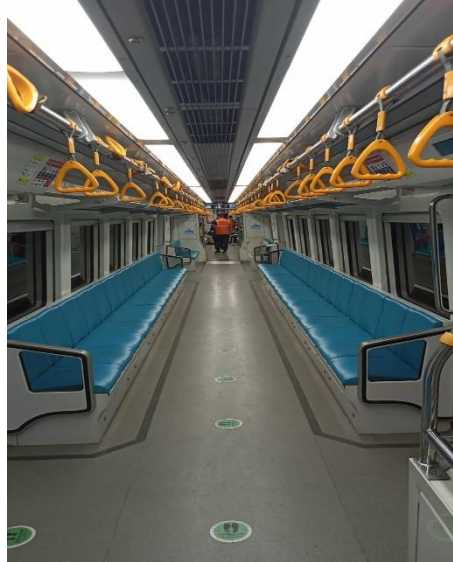
Gambar V.15 Lampu Penerangan

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukan bahwa kondisi lampu penerangan sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu intensitas cahaya dan titik lampu yang disesuaikan dengan kebutuhan

3. Aspek Kenyamanan

Pada aspek kenyamanan, beberapa fasilitas-fasilitas yang terkait dengan kenyamanan penumpang dalam kondisi baik seperti tempat duduk, lampu penerangan dan fasilitas pengatur sirkulasi udara.



Gambar V.16 Tempat Duduk Penumpang

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukan bahwa kondisi tempat duduk penumpang dalam KA LRT Sumatera Selatan sudah memenuhi standar pelayanan minimum, dengan jumlah tempat duduk 128 buah.



Gambar V.17 Fasilitas Penyejuk Udara

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukan bahwa fasilitas penyejuk udara sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu sirkulasi udara menggunakan *Air Conditioner* (AC) tetapi masih banyak pengguna yang mengeluhkan suhu ruang yang kurang dingin atau belum optimal (suhu maksimal yang diperbolehkan dalam SPM adalah 27°C) Untuk AC yang digunakan LRT Sumatera Selatan adalah AC Central.



Gambar V.18 Rak Bagasi

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukan bahwa rak bagasi sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu terletak diatas tempat duduk dan disamping kursi disabilitas dan tidak menggagu penumpang. Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan didalam kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang lainnya.



Gambar V.19 Tempat Pegangan Penumpang Berdiri

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa tempat pegangan tangan penumpang berdiri sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api yang tidak mendapatkan tempat duduk sehingga harus berdiri. Jumlah pegangan tangan dalam rangkaian KA LRT Suatara Selatan sebanyak 251 buah.

4. Aspek Kemudahan

Pada aspek kemudahan, beberapa informasi dan fasilitas terkait kemudahan penumpang dalam mendapatkan informasi sudah memenuhi standar pelayanan minimum.



Gambar V.20 Pengeras Suara di Dalam Kereta

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan, informasi stasiun yang akan disinggahi secara berurutan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, berupa informasi dengan audio yang ditepatkan pada masing-masing kereta.



Gambar V.21 Papan Informasi Bentuk Visual (LED)

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Begitu juga untuk informasi gangguan perjalanan kereta api belum memenuhi standar pelayanan minimum karena kondisi fasilitas informasi yang kondisinya terdapat kerusakan. Dalam rangkaian KA LRT Sumatera Selatan sendiri terdapat papan informasi berbentuk LED, dari 12 papan informasi yang ada, 11 papan lainnya berfungsi, papan informasi harusnya

tersedia untuk memberi informasi kepada penumpang untuk stasiun pemberhentian KA LRT Sumatera Selatan.

5. Aspek Kesetaraan

Untuk aspek kesetaraan, fasilitas untuk para penumpang disabilitas dalam keadaan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.



Gambar V.22 Tempat Duduk Untuk Penumpang Disabilitas

Sumber: Hasil Pengamatan, 2022

Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa fasilitas untuk para penumpang disabilitas (ibu hamil, ibu menyusui, lansia, dan penyandang cacat) sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu terdapat 6 tempat duduk dalam 1 kereta.

6. Perbandingan Fasilitas KA LRT Sumatera Selatan Dengan SPM

Dalam melakukan analisis fasilitas pelayanan KA LRT Sumatera Selatan digunakan indikator dan tolak ukur seperti yang tercantum didalam PM No. 63 Tahun 2019. Indikator dan tolak ukur ini digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian. Dengan indikator dan tolak ukur tersebut, maka akan mempermudah dalam melakukan pengamatan, penilaian, serta analisis pada fasilitas-fasilitas pelayanan KA LRT Sumatera Selatan. Pada Tabel V.1 akan menjelaskan indikator dan tolak ukur dalam melakukan pengamatan dan analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan KA LRT

Sumatera Selatan. Dan membandingkan dengan data inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di atas kereta api yang telah dilakukan sehingga diketahui fasilitas pelayanan yang masih belum terpenuhi atau tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum agar mempermudah dalam melakukan pembacaan dan evaluasi pada fasilitas penumpang di atas kereta. Dari 20 atribut yang terdapat pada Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum hanya 17 atribut yang dimasukkan kedalam tabel, adapun 3 atribut yang tidak terdapat dalam tabel adalah Toilet, Fasilitas naik turun penumpang, Nama atau relasi KA dan Nomor urut kereta

Tabel V.1 Kondisi Eksisting terhadap standar pelayanan minimum

NO	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KODISI EKSISTING	KETERANGAN
Keselamatan					
1	Fasilitas pemadam api ringan (APAR)	Kondisi	- Informasi dan fasilitas keselamatan mudah dijangkau 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minial 3 kg	Terdapat 1 (satu) buah APAR ukuran 3 kg pada setiap kereta (semuanya berfungsi)	TERPENUHI
2	Fasilitas rem darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah dijangkau	Terdapat 1 (satu) buah rem darurat pada setiap kereta (semuanya berfungsi)	TERPENUHI
3	Fasilitas alat pemecah kaca	Kondisi	Alat pemecah kaca yang mudah dilihat dan terjangkau	Terdapat 1 (satu) buah alat pemecah kaca pada setiap kereta (semuanya berfungsi)	TERPENUHI

Lanjutan **Tabel V.1**

NO	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KODISI EKSISTING	KETERANGAN
Keselamatan					
4	Petunjuk jalur evakuasi	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan	Terdapat 2 (Dua) buah stiker petunjuk jalur evakuasi (terlihat jelas)	TERPENUHI
5	Fasilitas P3K	Kondisi	- Informasi dan fasilitas kesehatan - Berupa perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) dibawa oleh petugas pengamanan/pengawalan dan masing-masing kabin masinis juga tersedia perlengkapan P3K	Terdapat 1 (satu) buah kotak P3k pada setiap kereta (semuanya berfungsi)	TERPENUHI

Lanjutan **tabel V.1**

NO	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KODISI EKSISTING	KETERANGAN
Keamanan					
6	CCTV	Jumlah	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	Terdapat 6 (enam) buah kamera CCTV pada setiap kereta (hanya 5 yang berfungsi)	TIDAK TERPENUHI
7	Petugas keamanan	Jumlah	Minimal 2 (dua) petugas dalam 1 (satu) rangkaian	Terdapat 2 (dua) orang petugas keamanan dalam 1 rangkaian KA	TERPENUHI
8	Stiker pengaduan (nomor telpon & SMS pengaduan)	Jumlah	Minimal (dua) stiker yang mudah terlihat dan terbaca	Terdapat 2 (dua) stiker pada setiap kereta (terlihat jelas)	TERPENUHI

Lanjutan **tabel V.1**

NO	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KODISI EKSISTING	KETERANGAN
Kenyamanan					
9	Kondisi tempat duduk	Jumlah maksimum kapasitas	Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi kereta	Terdapat tempat duduk dengan kondisi yang baik pada setiap kereta	TERPENUHI
10	Kondisi lampu penerangan	Intensitas cahaya	200-300 Lux	Terdapat lampu dengan intensitas cahaya yang sesuai standar pada kereta	TERPENUHI
11	Kondisi penyejuk udara	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Terdapat fasilitas penyejuk udara (belum optimal dengan suhu 28°C)	TIDAK TERPENUHI
12	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	- Kondisi - Jumlah	Mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta	Terdapat fasilitas pegangan tangan dengan jumlah 251 buah	TERPENUHI

Lanjutan **tabel V.1**

NO	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KODISI EKSISTING	KETERANGAN
Kenyamanan					
13	Rak bagasi	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi diatas tempat	Terdapat rak bagasi disisi kanan dan kiri interior	TERPENUHI
14	Ruang untuk penumpang berdiri	kondisi	Ruang untu mengangkut penumpang berdiri 1m ² untuk 6 orang	Ruang penumpang berdiri masih sesuai standar minimum	TERPENUHI
Kemudahan					
15	Informasi perjalanan secara visual	• Bentuk • Tempat	Informasi berbentuk visual harus ditempatkan ditempat yang strategi, mudah dilihat dan dibaca	Terdapat 12 buah LED relasi stasiun pemberhentian pada setiap rangkaian (hanya 11 yang berfungsi)	TIDAK TERPENUHI

Lanjutan **tabel V.1**

NO	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KODISI EKSISTING	KETERANGAN
Kemudahan					
16	Inforasi perjalanan secara audio (pengeras suara)	Intensitas suara	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yag ada	Terdapat 6 buah speaker pada setiap kereta (berfungsi baik)	TERPENUHI
Kesetaraan					
17	Fasilitas untuk penumpang disabilitas	Jumlah	Minimal 4 tempat duduk dalam satu kereta	Terdapat 18 kursi prioritas untuk penumpang disabilitas	TERPENUHI

Hasil perbandingan pada tabel V.4 di atas, dapat dilihat bahwa semua atribut yang terdapat di standar pelayanan minimum, belum semuanya terpenuhi dalam fasilitas KA LRT Sumatera Selatan. Dari 17 atribut pelayanan yang di inventarisasi di KA LRT Sumatera Selatan, terdapat 20% atribut pelayanan yang belum terpenuhi. Pelayanan tersebut antara lain:

- a. Masih adanya kamera CCTV yang tidak berfungsi
- b. Tidak berfungsinya fasilitas informasi gangguan perjalanan kereta api
- c. Kurang optimal penyejuk udara (28°C)

7. Tingkat pelayanan KA LRT Sumatera Selatan

Untuk mengukur tingkat pelayanan pada KA LRT Sumatera Selatan, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dalam perhitungan analisis IPA, diambil sampel sebanyak 100 responden berdasarkan rumus Slovin yang digunakan. Untuk angka penilaian pelayanan, digunakan skala Likert 5 yang menjadi acuan angka pengukuran terbesar. Selanjutnya penilaian untuk kinerja dan kepentingan dari para responden tersebut diambil nilai rata-rata dari masing-masing atribut yang nantinya dilakukan pemetaan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius nantinya akan membagi atribut pelayanan yang masuk kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan). Hasil rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada tabel V.4 berikut.

Tabel V.2 Tabel Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

NO	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
P1	Fasilitas pemadam api ringan (APAR)	3,61	3,8
P2	Fasilitas rem darurat	3,41	3,8
P3	Fasilitas alat pemecah kaca	3,32	4,00
P4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi	3,81	2,63
P5	Fasilitas P3K	3,41	3,69
P6	CCTV	2,49	3,70
P7	Petugas keamanan	3,23	3,94
P8	Stiker pengaduan (nomor telpon & SMS pengaduan)	3,2	3,22
P9	Ketepatan jadwal kereta api	3,3	3,99
P10	Kondisi tempat duduk	3,5	4,00
P11	Kondisi penyejuk udara	2,53	3,21

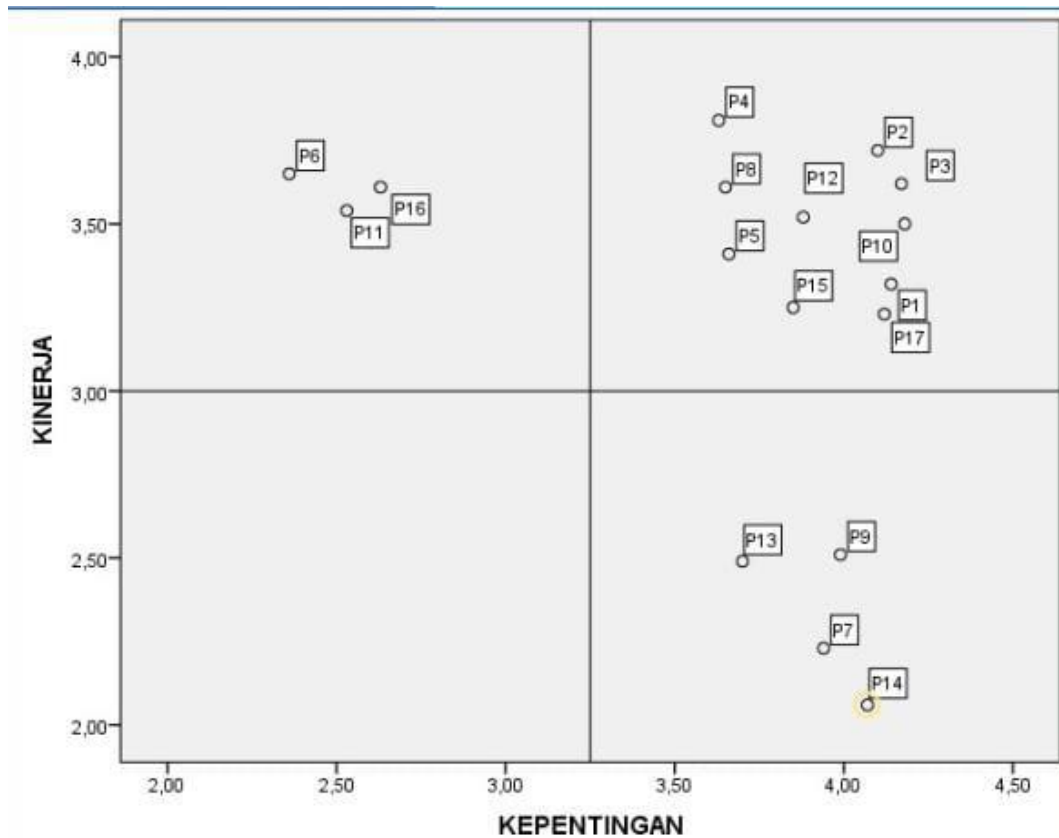
Lanjutan **Tabel V.2**

NO	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
P12	Kondisi lampu penerangan	3,23	3,99
P13	Rak bagasi	3,31	3,49
P14	Informasi secara visual	2,09	4,07
P15	Informasi perjalanan secara audio (pengeras suara)	3,66	3,75
P16	Informasi gangguan dari petugas	2,2	3,8
P17	Fasilitas bagi pengguna disabilitas	3,69	3,7
Rata-rata		2,97	3,69

Sumber: Hasil analisis

Dari data tabel diatas data akan diolah dan dipetakan ke dalam diagram kartesius. Diagram akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan tingkat prioritas masing-masing. Pembuatan diagram diperoleh dari garis-garis yang diperoleh dari hasil skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga dapat ditarik 2 garis yang berpotongan secara tegak lurus dan membentuk kuadran-kuadran yang mana untuk mendapat hasil dari diagram kartesius tersebut menggunakan Aplikasi SPSS dengan memasukan nilai dari tingkat kepentingan dan kinerja yang nantinya menghasilkan diagram kartesius. Sedangkan untuk masing-masing atribut ditempatkan sesuai dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya. Nilai ini digunakan sebagai titik kordinat dalam diagram kartesius. Nilai rata-rata kepentingan sebagai

sumbu Y, sedangkan nilai rata-rata kinerja sumbu. Hasil pemetaan diagram kartesius dapat dilihat pada gambar V.8 dibawah ini.



Gambar V.23 Diagram Kartesius *Importance Performace Analysis*

Sumber: Hasil Analisis

Pada diagram kartesius diatas merupakan hasil analisis, yang mana hasil analisis tersebut didapatkan bahwa:

a. Kuadran I (Prioritas Tinggi)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 1

- 1) CCTV
- 2) Informasi gangguan dari petugas
- 3) Penyejuk udara (AC)

Atribut-atribut ini mempunyai tingkat prioritas yang tinggi karena tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerja rendah

sehingga perlu adanya evaluasi segera untuk meningkatkan kepuasan penumpang

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II antara lain:

- 1) Fasilitas alat pemadam api ringan
- 2) . fasilitas rem darurat
- 3) Fasilitas alat pemecah kaca
- 4) Fasilitas P3K
- 5) Ketepatan jadwal kereta
- 6) Kondisi tempat duduk
- 7) Kondisi lampu penerangan
- 8) Fasilitas bagi penumpang disabilitas
- 9) Stiker pengaduan
- 10) Fasilitas jalur evakuasi

Atribut-atribut ini perlu dipertahankan prestasinya mengingat tingkat kepentingannya yang tinggi serta tingkat kinerjanya yang sesuai dengan harapan penumpang

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini tidak ada, dapat diambil kesimpulan dari penilaian penumpang merasa tidak ada fasilitas yang rendah

d. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

- 1) Ketepatan jadwal
- 2) Rak bagasi
- 3) Petugas keamanan
- 4) Informasi secara visual

Atribut dalam kuadran ini dianggap berlebihan karena tingkat kepentingannya yang rendah namun tingkat kinerjanya yang tinggi. Jadi dapat dikatakan bahwa sebagian besar fasilitas pelayanan di atas KA LRT Sumatera Selatan telah sesuai keinginan penumpang namun masih

perlu dilakukan penambahan maupun peningkatan fasilitas terutama yang termasuk dalam prioritas utama agar penumpang dapat merasa puas dengan KA LRT Sumatera Selatan.

8. Tingkat Harapan Pengguna KA LRT Sumatera Selatan

Untuk mengukur tingkat harapan pengguna KA LRT Sumatera Selatan, digunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk perhitungan nilai CSI dapat dilihat tabel V.3 dibawah.

Tabel V.3 *Customer satisfaction index*

NO	ATRIBUT PELAYANAN	RATA-RATA KEPENTINGAN	RATA-RATA KINERJA	WEIGHTED FACTOR	WEIGHTED SCORE
1	Fasilitas alat pemadam api ringan (APAR	3,8	3,61	0,051	0,183
2	Fasilitas rem darurat	3,8	3,41	0,053	0,182
3	Fasilitas alat pemecah kaca	4,00	3,32	0,055	0,183
4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi	2,63	3,81	0,036	0,138
5	Fasilitas P3K	3,69	3,41	0,051	0,174
6	CCTV	3,70	2,49	0,051	0,127
7	Petugas keamanan	3,94	3,23	0,054	0,176
8	Stiker pengaduan (nomor telpon & SMS pengaduan)	3,22	3,2	0,034	0,110
9	Ketepatan jadwal kereta api	3,99	3,3	0,055	0,182
10	Kondisi tempat duduk	4,00	3,5	0,055	0,193
11	Kondisi lampu penerangan	3,21	2,53	0,055	0,178
12	Kondisi penyejuk udara	3,99	3,23	0,054	0,183
13	Rak bagasi	3,49	3,31	0,032	0,105
14	Informasi secara visual	4,07	2,09	0,056	0,117

NO	ATRIBUT PELAYANAN	RATA-RATA KEPENTINGAN	RATA-RATA KINERJA	WEIGHTED FACTOR	WEIGHTED SCORE
15	Informasi perjalanan secara audio (pengeras suara)	3,75	3,66	0,054	0,119
16	Informasi gangguan dari petugas	3,8	2,2	0,052	0,116
17	Fasilitas bagi pengguna disabilitas	3,7	3,69	0,051	0,188
		55,3	50,7	1,307	
Weighted Total					2,654
Customer Satisfaction index (CSI)					53,08

Dari hasil perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction index, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang KA LRT Sumatera Selatan saat ini sebesar 53,08. Hasil ini termasuk dalam kategori **Cukup Puas** yaitu dengan peroleh skor di antara 50,01-66 walaupun masih terdapat beberapa fasilitas yang tidak berfungsi dengan optimal. Ini berarti penumpang KA LRT Sumatera Selatan masih merasa cukup puas dan sebagian juga masih ada yang merasa belum cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan saat ini.

9. Peningkatan Fasilitas Penumpang

Berdasarkan hasil pengamatan, survey, dan analisis maka diketahui beberapa fasilitas di KA LRT Sumatera Selatan belum terpenuhi sesuai Standar Pelayanan Minimu dan kepuasan Pelanggan, maka dari itu perlu dilakukan peningkatan fasilitas yang tersedia di KA LRT Sumatera Selatan bisa terpenuhi. Fasilitas yang harus ditingkatkan antara lain adalah:

a. Kamera CCTV



Gambar V.24 Kamera CCTV Yang Tidak Berfungsi

Sumber: Hasil Dokumentasi, 2022

Dari hasil pengamatan yang ada 1 dari 6 kamera CCTV yang terdapat pada kereta, dari ketidak sesuaian tersebut, fasilitas CCTV KA LRT Sumatera Selatan masuk kedalam kuadran I analisis IPA, yang mana fasilitas tersebut harus dievaluasi karena untuk meningkatkan aspek keamanan bagi penumpang. Maka dari itu perlu adanya perbaikan atau pergantian CCTV yang rusak agar dapat meningkatkan keamanan di dalam kereta.

b. Fasilitas penyejuk udara (AC



Gambar V.25 Fasilitas Penyejuk Udara

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Dari hasil pengamatan dilapangan, terdapat fasilitas penyejuk udara yang masih kurang optimal. Dari ketidak sesauain tersebut berdasarkan analisis IPA fasilitas penyejuk udara masuk di kuadran I yang dimana fasilitas tersebut harus di evaluasi.

BAB VI

PENUTUP

VI.1 KESIMPULAN

Bedasarkan analisa yang terdapat di BAB V, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Karakteristik pengguna KA LRT Sumatera Selatan berdasarkan jenis kelamin cenderung pengguna KA berjenis kelamin laki-laki. Dengan rentan usia paling banyak 20-30 tahun. Untuk maksud perjalanan pengguna sendiri lebih banyak menggunakan untuk bekerja dan berekreasi.
2. Rata-rata asilitas KALRT Sumatera Selatan sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum, hanya saja terdapat beberapa fasilitas yang belum terpenuhi. Dari 17 atribut pelayanan yang di inventaris, terdapat 20% atribut yang belum terpenuhi.
3. Terdapat beberapa fasilitas yang tidak berfungsi atau kurang optimal, yaitu CCTV, Informasi secara visual, Penyejuk Udara
4. Tingkat pelayanan pada KA LRT Sumatera Selatan berdasarkan Importance Performance Analysis menunjukan bahwa beberapa atribut pelayanan yang masuk ke kuadran I (prioritas utama) perlu dilakukan evaluasi, atribut tersebut antara lain
5. Tingkat harapan pengguna KA LRT Sumatera Selatan berdasarkan Customer Satisfaction Index, menunjukan bahwa pengguna masih merasa Cukup Puas terhadap pelayanan yang ada dengan skor CSI sebesar 53,08 akan tetapi sebagian pelanggan masih kurang dengan pelayanan beberapa fasilitas dan skor tersebut masuk ke rentan 50,01-66 dengan kategori cukup puas.

VI.2 SARAN

Dari kesimpulan diatas, dapat diberikan masukan untuk meningkatkan failitas KA LRT Sumatera Selatan dengan harapan untuk meningkatkan kepuasan penumpang KA LRT Sumatera Selatan. Saran yang diberikan antara lain:

1. Perlu adanya perbaikan pada fasilitas yang kurang untuk memenuhi fasilitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minum.
2. Untuk meningkatkan pelayanan KA LRT Sumatera Selatan, perlu dilakukan evaluasi pada fasilitas-fasilitas yang menjadi prioritas utama pada diagram kartesius. Perbaikan pelayanan dari fasilitas yang memiliki prioritas utama yaitu CCTV, informasi gangguan dari petugas, inforasi perjalanan secara visual dan penyejuk udara.
3. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang KA LRT Sumatera Selatan, perlu dilakukan evaluasi kinerja pada fasilitas KA LRT Sumatera Selatan yang masih kurang dan masih belum terpenuhi agar penumpang menjadi puas dengan pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Pemerintah Republik Indonesia, 2007, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia, 2009, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.

Kementerian Perhubungan, 2019, *peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Menggunakan Kereta Api*, Jakarta, Kementerian Perhubungan.

Danang, 2013, *Perilaku Konsumen, caps*, Yogyakarta, Indonesia.

Farida, Fitriah I, 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Pakuan Bogor-Jakarta)*, Skripsi, S.E, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

Farida, 2007, *Analisis Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Indonesia.

Marzuki, 2011, *Metode Sampling Survey*, Jurnal Penelitian Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api, Sekolah Tinggi Ilmu Statistika, Jakarta.

Merlyn, Ambarita, R, 2014, Evaluasi Pelayanan Kereta Api Kajilaga Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum, KKW, A.Md KA, Jurusan Perkertaapian, Sekolah Tinggi Transportasi Darat, Bekasi.

Pohandry, A, Sidarto, Winami, 2013, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality*, Jurnal REKAVASI, 1: pp 21-29

Politeknik Transportasi Darat Indonesia STTD, *Laporan Umum Pratek Kerja Lapangan Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan*, Tahun 2022, Bekasi, PTDI-STTD.

Tatang, M. Amirin, 2010 *Skala Likert, Penggunaan Dan Analisis Datanya*, Cipta Ilmu Surabaya, Surabaya, Indonesia.



**TABEL DATA INPUT
KARAKTERISTIK PENUMPANG
LRT**

**ON TRAIN
INTERVIEW**



NO	PERTANYAAN	JENIS	JUMLAH	TOTAL
1	Jenis Kelamin	Laki Laki	66	100
		Perempuan	34	
2	Usia	< 20 Tahun	34	100
		21 - 30 Tahun	50	
		31 - 40 Tahun	12	
		>41 Tahun	4	
3	Pekerjaan	PNS	23	100
		Swasta	15	
		Wiraswasta	8	
		Pelajar/Mahasiswa	54	
4	Stasiun Asal	DJKA	22	
		Jakabaring	30	
		Polresta	5	
		Ampera	13	
		Cinde	10	
		Dishub	8	
		Bumi Sriwijaya	3	
		Demang	5	
		Bandara	4	

5	Stasiun Tujuan	DJKA	7	100
		Jakabaring	28	
		Polresta	5	
		Ampera	16	
		Cinde	8	
		Dishub	8	
		Bumi Sriwijaya	12	
		Demang	9	
		RSUD	4	
		Punti Kayu	2	
		Asrama Haji	1	
6	Maksud perjalanan	Bekerja	41	100
		Sekolah/Kuliah	20	
		Rekreasi	24	
		Sosial	15	
8	Frekuensi naik LRT	1 Kali	27	100
		2-3 Kali	65	
		4-5 Kali	8	



KUISIONER IINTERVIEW ON TRAIN



Untuk Penilaian Kepuasan

1. Tidak Nyaman
2. Kurang Nyaman
3. Cukup Nyaman
4. Nyaman
5. Sangat Nyaman

[illegible]

[illegible]



INPUT HASIL SURVEY KEPUASAN PENUMPANG LRT
Importance Performace Analysis

DATA SKOR
TINGKAT LAYANAN
KINERJA



NO RSPND	ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN (PERSEPSI PENUMPANG)																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3
2	5	4	5	2	2	4	3	2	4	4	4	2	2	4	5	2	5
3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4
4	3	3	5	2	1	3	4	2	3	3	3	2	2	3	5	1	5
5	3	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	1	4
6	3	4	3	2	1	4	3	2	4	4	4	2	2	4	3	1	3
7	4	3	5	2	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	5	2	5
8	4	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4
9	4	5	5	2	4	5	4	3	5	5	5	3	2	5	5	1	5
10	5	4	4	2	5	4	5	3	4	4	4	3	2	4	4	1	4
11	4	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	2	1	5	4	1	4
12	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	2	1	3	4	1	4

13	3	4	3	2	5	4	5	2	4	4	4	2	1	4	3	2	3
14	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	1	5	5	2	5
15	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	2	5
16	4	5	4	2	5	5	5	3	5	5	5	4	1	5	4	3	4
17	5	5	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	2	5
18	4	4	3	4	5	4	5	2	4	4	4	3	1	4	3	2	3
19	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	1	5	5	2	5
20	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	1	5	4	1	2
21	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	1	2
22	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	5	2	2
23	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3
24	5	4	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	2	3
25	4	5	3	2	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	2
26	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2
27	3	3	3	2	5	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2
28	5	5	4	2	5	2	5	2	5	5	5	4	4	5	4	1	3
29	4	5	5	3	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2
30	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	2	2	5	2	4	2	4	2	2	2	2	5	5	2	5	1	5
32	3	4	5	2	4	2	4	2	4	4	4	5	5	4	5	1	5
33	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4
34	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
36	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5

37	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
39	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	4	5	2	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
41	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
42	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
44	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
45	2	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4
46	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	2	1	5
47	4	5	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	2	1	4
48	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4
49	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1	5
50	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
51	4	4	3	2	2	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3
52	4	5	5	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2
53	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
54	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	23
55	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3
56	2	5	4	2	3	5	3	2	5	5	5	4	1	5	4	2	2
57	5	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3	3	1	3	3	2	2
58	5	4	4	2	5	4	5	2	4	4	4	4	1	4	4	5	2
59	4	5	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	1	5	5	4	2
60	4	4	3	3	5	4	5	2	4	4	4	3	1	4	3	5	1

61	5	5	4	3	4	5	4	2	5	5	5	4	1	5	4	4	1
62	2	4	4	3	3	4	3	2	5	4	4	4	1	4	4	2	2
63	2	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	1	3	3	1	2
64	5	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	1	3
65	5	4	5	2	4	4	4	2	2	4	4	5	2	4	5	1	2
66	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2
67	4	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	4	2	4	4	1	2
68	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4	2	5	4	1	4
69	4	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	5	2	4	5	1	5
70	4	4	4	2	5	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	1	4
71	4	5	5	2	4	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5
72	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4
73	5	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4
74	5	4	5	2	3	4	3	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5
75	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	2	3	5	3	2
76	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	2
77	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2
78	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2
79	3	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
80	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
81	4	5	5	1	4	2	5	2	5	5	3	5	2	3	5	5	5
82	1	4	4	2	5	2	5	2	1	4	4	4	2	3	4	4	4
83	1	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	3	5	5	5
84	1	5	5	2	5	2	2	2	5	5	5	5	2	3	5	5	5

85	1	5	5	1	4	2	2	1	5	5	5	3	3	5	5	5	5
86	2	4	4	2	4	2	2	1	5	4	4	3	3	4	4	5	5
87	2	4	4	2	3	2	2	1	4	4	4	3	2	4	4	5	4
88	2	3	3	2	4	4	2	1	3	3	3	2	2	3	4	5	2
89	2	4	4	2	2	4	2	2	5	4	4	3	2	4	3	4	2
90	2	4	4	2	2	3	2	4	4	4	4	5	2	4	2	3	2
91	2	5	5	5	2	2	3	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2
92	1	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	5	2	4	2	4	2
93	3	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	5	2	4	2	4	2
94	1	4	4	2	2	4	5	1	4	4	4	5	2	4	4	4	2
95	2	5	5	2	2	5	4	1	4	5	5	5	1	5	2	5	2
96	2	4	4	1	2	4	5	1	4	4	4	4	1	4	2	4	2
97	2	5	5	1	4	5	5	1	2	5	5	5	2	5	3	5	2
98	2	5	5	1	5	5	5	1	2	5	5	5	2	5	5	5	2
99	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2
100	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
TOTAL	362	414	417	263	366	370	394	280	399	418	412	388	236	407	395	285	353
RATA-RATA	3,62	4,14	4,17	2,63	3,697	3,7	3,9798	2,8	3,99	4,18	4,12	3,88	2,36	4,07	3,95	2,85	3,53

NO RSPND	ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KINERJA (PERSEPSI PENUMPANG)																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	4	4	5	2	1	3	4	1	3	2	2	2	2	1	1	5
2	2	2	2	4	2	1	3	4	1	3	2	2	3	1	1	1	5
3	2	2	2	4	2	2	5	4	2	3	3	3	3	2	2	1	5
4	3	3	3	3	3	1	3	4	1	3	5	3	4	1	1	1	5
5	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	5
6	3	3	3	3	1	1	4	4	2	5	2	2	3	1	1	1	5
7	4	4	4	4	3	1	4	4	1	5	2	2	2	1	1	1	5
8	3	3	3	3	3	1	3	5	1	4	2	2	2	1	1	1	5
9	4	4	4	4	5	1	5	5	1	5	2	2	2	1	1	1	1
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	2	1	4	4	4
11	4	4	4	4	4	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	1	2	3	1	2	2	2	2	1	1	4	4
14	4	4	4	4	4	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	4
15	5	5	5	5	4	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	1	4
16	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	3	4	4	1	4
17	5	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	4	1	1	4
18	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	2	3	4	1	4	4
19	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	3	4	1	4	4
20	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	2	2	2	5	1	5	5
21	4	4	4	4	5	4	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4

23	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3
24	4	4	4	4	5	4	5	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	5	5	2	5	2	2	3	4	5	5	5	5
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	4	1	4	4
30	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3
31	3	3	3	3	5	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4
32	3	3	3	3	5	4	2	3	4	2	2	4	3	1	2	4	4
33	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	4	3	1	1	3	3
34	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	5	5	2	1	4	4
35	4	4	4	4	5	4	5	5	4	2	2	5	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	2	5	3	1	3	3	2
37	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	1	4	4	1
38	5	5	5	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	1	3	3	2
39	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5
40	4	4	4	4	3	1	3	3	1	4	3	5	4	1	1	1	5
41	5	5	5	5	3	1	4	4	1	3	3	5	4	1	1	1	5
42	5	5	5	5	4	1	4	3	1	4	3	4	4	1	3	4	5
43	5	5	5	5	4	1	4	3	1	4	3	4	3	1	1	3	5
44	5	5	5	5	3	1	4	4	1	5	2	2	3	1	1	3	5
45	3	3	3	3	3	1	4	4	1	3	3	5	3	1	1	3	4
46	4	4	4	4	5	1	2	4	1	4	4	4	5	1	1	1	4

47	4	4	4	4	4	1	2	4	1	5	4	5	5	1	1	1	4
48	5	5	5	5	4	2	2	4	2	5	4	4	4	2	2	2	4
49	4	4	4	4	4	1	2	4	1	5	5	5	5	1	1	2	4
50	4	4	4	4	4	1	4	5	1	5	4	4	5	1	1	2	3
51	3	3	3	3	3	2	4	4	2	5	2	3	3	2	2	3	3
52	2	2	2	2	5	2	5	4	2	5	5	4	5	2	2	4	5
53	2	2	2	3	4	2	4	3	2	5	4	5	5	2	2	4	4
54	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3
55	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	1	2	4	4
56	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	5	2	3	1	4	4	4
57	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	2	3	1	3	3	3
58	4	4	4	4	2	3	3	3	3	5	5	2	3	1	4	3	3
59	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	2	4	1	5	4	4
60	3	3	3	3	2	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	4	5
61	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	2	5	3	3	3	5
62	2	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4
63	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	2	5	2	3	5	4	3	2	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3
67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	1	4	3	1	2	4	5	5	1	1	1	3

71	4	4	4	4	4	1	3	4	1	2	4	4	5	1	1	1	3
72	5	5	5	5	4	1	4	5	1	2	4	4	4	1	1	5	1
73	4	4	4	4	2	1	5	4	1	5	4	4	4	1	1	5	2
74	4	4	4	4	2	1	3	4	1	4	3	3	3	1	1	5	2
75	3	3	3	3	2	1	1	3	1	3	4	4	5	1	1	5	2
76	5	5	5	5	2	5	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4
77	4	4	4	4	5	3	1	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5
78	4	4	4	4	1	2	1	5	2	5	5	5	5	1	2	5	5
79	4	4	4	4	2	2	1	5	2	5	5	5	5	1	1	5	5
80	5	5	5	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	1	2	5	5
81	4	4	4	4	2	3	5	5	3	5	5	5	5	1	3	5	5
82	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
83	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5
84	4	4	4	4	3	2	2	2	2	5	5	5	5	1	2	5	5
85	5	5	5	5	3	2	2	1	2	5	5	5	5	1	2	5	1
86	2	2	2	2	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	1
87	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	1	1	4	1
88	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1
89	4	5	4	4	3	2	2	3	2	2	4	4	2	1	2	5	2
90	4	5	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	1	2	2
91	2	5	2	5	3	2	2	4	2	3	5	5	2	1	1	2	2
92	2	4	2	5	3	2	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2
93	2	4	2	5	3	2	2	3	2	4	2	4	3	1	2	5	5
94	2	1	2	2	4	1	2	4	1	4	2	4	4	1	1	5	2

95	2	3	2	4	4	1	2	4	1	4	2	5	5	1	1	5	2
96	2	3	2	4	4	1	4	4	1	2	3	4	5	1	1	4	3
97	2	3	2	2	4	2	5	4	2	2	2	5	5	2	2	5	5
98	2	2	2	2	4	2	5	5	2	2	2	5	5	1	2	5	5
99	3	3	4	4	5	3	5	5	3	2	2	5	5	1	3	5	5
100	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	2	2	4	4
TOTAL	361	372	362	381	341	249	323	361	251	350	253	352	365	206	218	220	369
RATA-RATA	3,61	3,72	3,62	3,81	3,41	2,49	3,23	3,61	2,51	3,5	2,53	3,52	3,65	2,06	2,18	2,2	3,69



PTDI-STTD
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA

KARTU ASISTENSI

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

NAMA : DIKY PRAYUDHA

NOTAR : 19.03.021

DOSEN : 1. Ir. HARTONO A.S., MM

2. Budi HARSO H., A.TD. MT.

JUDUL KKW: PENINGKATAN FASILITAS KERETA UNTUK MEMENUHI
KEPUASAN PENUMPANG LRT SUMATERA SELATAN

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
1.	26/6	Pengantar judul, isi KKW		15/7/22	Perbaikan judul (penyempurnaan) - Identifikasi & rumus masalah		
2	30/6	Bab I: Pendahuluan judul tdk di dalam data prima & sekunder Ditck lagi. —			Angka postal		
3.	7/7	Bab II: data Cara data, referensi + dgn judul baru (ganti judul)			cek data ter- masuk referensi tentang masalah yg seharusnya		

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
4.	14/7	Bab IV & Lanjut Bab V	MF			Pengantar gambar uraian up to date ke jilid & lulus	MF
5.	20/7	Bab V & disesuaikan metode.	MF			debut analisis	MF
6.	27/7	Lanjutan Bab V	MF			pekerjaan kesigihan dan di hasil analisis	MF
7.	28/7	Bab VI = selesai	MF				

