

**ANALISIS TERHADAP FASILITAS PELAYANAN
PENUMPANG KA MINANGKABAU EKSPRES LINTAS
PULAU AIE – BANDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU**

KERTAS KERJA WAJIB

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



Diajukan Oleh :

RETNO AULIA REGZI

NOTAR : 19.03.081

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



**ANALISIS TERHADAP FASILITAS PELAYANAN
PENUMPANG KA MINANGKABAU EKSPRES LINTAS
PULAU AIE – BANDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU**

KERTAS KERJA WAJIB

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

Diajukan oleh :

RETNO AULIA REGZI

NOTAR : 19.03.081

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

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat – STTD, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Retno Aulia Regzi
Notar : 19.03.081
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

ANALISIS TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG KA MINANGKABAU EKSPRES LINTAS PULAU AIE – BANDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif 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 saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada Tanggal 29 Juli 2022
Yang menyatakan:

(Retno Aulia Regzi)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Retno Aulia Regzi

Notar : 1903081

Tanda Tangan :

Tanggal : 29 Juli 2022

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS TERHADAP FASILITAS PELAYANAN
PENUMPANG KA MINANGKABAU EKSPRES LINTAS
PULAU AIE – BANDARA INTERNASIONAL
MINANGKABAU**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

RETNO AULIA REGZI

Nomor Taruna : 19.03.081

Telah di Setujui oleh:

PEMBIMBING UTAMA

Drs. MULYANA, MM

Tanggal:

PEMBIMBING PENDAMPING

RISKY HARIWAHYUDI, ST. M.Sc.

Tanggal:

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG KA
MINANGKABAU EKSPRES LINTAS PULAU AIE – BANDARA
INTERNASIONAL MINANGKABAU**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan

Program Studi Diploma III

Oleh:

RETNO AULIA REGZI

NOMOR TARUNA: 19.03.081

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGA 4 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Pembimbing

Drs. MULYANA, MM

Tanggal:

Pembimbing

RISKY HARIWAHYUDI, ST. M.Sc

Tanggal:

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

KERTAS KERJA WAJIB
ANALISIS TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG KA
MINANGKABAU EKSPRES LINTAS PULAU AIE – BANDARA
INTERNASIONAL MINANGKABAU

Yang Diajukan dan Disusun Oleh:

RETNO AULIA REGZI
NOMOR TARUNA: 19.03.081

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 4 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT
DEWAN PENGUJI

PENGUJI <u>Ir. SUHARTO, M.Sc.</u>	PENGUJI <u>SUMANTRI WIDYA PRAJA,</u> <u>ST.,M.Sc.</u> NIP. 1982061920091210031
PENGUJI <u>Ir. TOTOK LUKITO, MM</u>	PENGUJI <u>IKA SETYORINI</u> <u>PRADJOJOWATY,S.Psi.,M.M.</u> NIP. 197211191998032001

MENGETAHUI
KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN

Ir. BAMBANG DRAJAT, MM
NIP. 195812281989031002

ABSTRACT

The Minangkabau Express train is the main transportation for people around Aie Island who want to go to the Minangkabau International Airport (BIM) or vice versa. In its service, the Minangkabau Express train is said to have not been maximized considering that there are still facilities that are not in accordance with the minimum service standards according to PM No. 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train on Travel. In PM No. 63 of 2019 there are five aspects, namely safety aspects, security aspects, reliability aspects, comfort aspects, and convenience aspects. Facilities - facilities that are not in accordance with the minimum service standards according to PM No. 63 of 2019 include the lack of audio train travel information facilities (train travel disruption information facilities), CCTV, APAR, travel information. With the shortcomings of the Minangkabau Express train, it is necessary to evaluate the services and facilities in order to increase passenger satisfaction with the Minangkabau Express train facilities. In order for this train to remain in demand by the public, services to passengers must be fulfilled. So in connection with the preparation of this Mandatory Working Paper, the title was taken "Analysis of Passenger Service Facilities for the Minangkabau Express Train Cross Aie Island - Minangkabau International Airport".

From the analysis of the importance of the facilities contained in the Minangkabau Express train, there are 7 service attributes that are included in quadrant 1 which attributes need to be evaluated and improved. The facilities included in quadrant I are APAR facilities, First Aid facilities, CCTV facilities, facilities for accuracy of paper schedules, information on stations to be visited/passed, information on train travel disturbances, and service information. From the analysis of the level of passenger satisfaction with the services of the Minangkabau Express train, it shows that the passengers of the Minangkabau Express train are "satisfied" with the services provided by the Minangkabau Express train, with a CSI score of 73.19. The score is included in the satisfied category.

KATA PENGANTAR

SSegala puji dan syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat mengerjakan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, Penulis mengambil judul "**Analisis Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau**" Kertas Kerja Wajib (KKW) ini disusun guna memenuhi salah satu tugas akhir sebagai persyaratan untuk mencapai derajat Ahli Madya Transportasi (A.Md.Tra) pada Program Studi Diploma III Perkeretaapian Sekolah Tinggi Transportasi Darat.

Penyelesaian KKW ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak saya Endri Joni dan Ibu saya Heri Efda, kakak saya Detha Regzi Utary dan adik saya Yudha Dharma Regzi, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa.
2. Bapak Ahmad Yani, A.TD.,MT. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
3. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Ketua Jurusan Program Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
4. Bapak Drs. Mulyana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.
5. Bapak Risky Hariwahyudi, St.M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

6. Bapak Suranto, ATD., MT. selaku Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat dan jajarannya.
7. Rekan-rekan Tim PKL BTP Sumatera Bagian Barat 2022.
8. Rekan-rekan Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Angkatan XL yang telah membantu dan mendukung dalam pengerjaan tugas akhir.
9. Kakak-kakak SPOOR 15 dan Adik-adik Taruna Angkatan XLII.
10. Rifqi Arrafi yang selalu mendukung saya dalam mengerjakan Kertas Kerja Wajib ini.
11. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

Mengingat keterbatasan penulis dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini baik dalam segi penulisan, bahasa, maupun pembahasan, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun sehingga menjadi lebih sempurna. Selain itu dapat dijadikan sebagai bekal untuk menulis penelitian selanjutnya yang lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca.

Bekasi, Juli 2022

Penulis

RETNO AULIA REGZI

1903081

DAFTAR ISI

ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Maksud Dan Tujuan	3
E. Batasan Masalah.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM	6
A. Kondisi Geografis.....	6
B. Kondisi Administratif	7
C. Kondisi Demografi.....	9
D. Kondisi Transportasi.....	10
E. Wilayah Kajian Lintas Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau.....	11
BAB III KAJIAN PUSTAKA	38
A. Perkeretaapian	38
B. Sarana Perkeretaapian	39
C. Analisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang.....	41
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Alur Pikir Penelitian	47

B. Bagan Alir Penelitiain.....	49
C. Teknik Pengumpulan Data	50
D. Teknik Analisis Data	52
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH.....	60
A. Kondisi Eksisting KA Minangkabau Ekspres Menurut Standar Pelayanan Minimum pada PM No. 63 Tahun 2019	60
B. Tingkat Kepentingan Penumpang KA Minangkabau Ekspres.....	69
C. Tingkat Kepuasan Penumpang KA Minangkabau Ekspres.....	79
BAB VI PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
DAFTAR LAMPIRAN.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Peta Lintas Kereta Api Sumatera Bagian Barat	12
Gambar II. 2 Peta Lintas Wilayah Studi Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau (BIM)	13
Gambar II. 3 Peta Kondisi Fasilitas Operasi Lintas Wilayah Studi Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM).....	16
Gambar II. 4 Eksterior KA Minangkabau Ekspres	18
Gambar II. 5 Interior KA Minangkabau Ekspres.....	18
Gambar II. 6 Volume Penumpang KA Minangkabau Ekspres Tahun 2018 - 2021	21
Gambar II. 7 Ketersediaan APAR	23
Gambar II. 8 Ketersediaan Tombol Darurat	24
Gambar II. 9 Ketersediaan Alat Pemecah Kaca	24
Gambar II. 10 Ketersediaan Petunjuk Jalur Evakuasi.....	25
Gambar II. 11 Ketersediaan Fasilitas Kotak P3K.....	26
Gambar II. 12 Ketersediaan Fasilitas CCTV.....	27
Gambar II. 13 Ketersediaan Petugas Keamanan	28
Gambar II. 14 Ketersediaan Fasilitas Lampu Penerangan	28
Gambar II. 15 Ketersediaan Stiker Pengaduan.....	29
Gambar II. 16 Ketersediaan Fasilitas Tempat Duduk	30
Gambar II. 17 Ketersediaan Fasilitas Toilet	31
Gambar II. 18 Ketersediaan Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara.....	31
Gambar II. 19 Ketersediaan Fasilitas Rak Bagasi.....	32
Gambar II. 20 Ketersediaan Petugas Kebersihan	33
Gambar II. 21 Pengeras Suara di Dalam Kereta.....	34
Gambar II. 22 Informasi Stasiun yang akan disinggahi.....	35
Gambar II. 23 Nama atau Relasi KA Minangkabau Ekspres	36
Gambar II. 24 Nomor Urut Kereta	36
Gambar II. 25 Tempat Duduk Untuk Penumpang Berkebutuhan Khusus dan Kursi Roda	37
Gambar II. 26 Fasilitas Untuk Penumpang Menggunakan Kursi Roda.....	37

Gambar IV. 1 Skema Bagan Alur Pikir Penelitian	48
Gambar IV. 2 Bagan Alir Penelitian	49
Gambar IV. 3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	56
Gambar V. 1 APAR.....	67
Gambar V. 2 Petunjuk evakuasi secara visual dan audio.....	67
Gambar V. 3 CCTV.....	67
Gambar V. 4 Informasi stasiun yang akan dilewati secara visual	68
Gambar V. 5 Volume Angkutan Penumpang KA Minangkabau Ekspres.....	69
Gambar V. 6 Diagram Kartesius importance Performance Analysis (IPA) fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres.....	74
Gambar V. 7 Fasilitas APAR	77
Gambar V. 8 Fasilitas Informasi Perjalanan Secara Audio	78
Gambar V. 9 Fasilitas Informasi Perjalanan Secara Visual	78
Gambar V. 10 Fasilitas CCTV	79

DAFTAR RUMUS

Rumus IV. 1 Uji Validitas.....	53
Rumus IV. 2 Uji Reliabilitas	53
Rumus IV. 3 Skor rata-rata tingkat kinerja setiap atribut.....	55
Rumus IV. 4 Rata-rata bobot tingkat kinerja	56
Rumus IV. 5 Dasar perhitungan CSI.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kecamatan di Kota Padang Menurut Luas Wilayah Darat Administrasi	7
Tabel II. 2 Kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman menurut Luas Wilayah Darat Administrasi	8
Tabel II. 3 Kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman menurut Luas Wilayah Darat Administrasi (Lanjutan)	9
Tabel II. 4 Jumlah Penduduk Kota Padang Perkecamatan, 2021	9
Tabel II. 5 Jumlah Penduduk Kabupaten Padang Pariaman Perkecamatan, 2021	10
Tabel II. 6 Jumlah Stasiun Lintas Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau (BIM).....	15
Tabel II. 7 Spesifikasi Teknis Sarana KA Minangkabau Ekspres.....	19
Tabel II. 8 Jadwal KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau (BIM).....	20
Tabel II. 9 Jadwal KA Minangkabau Ekspres Lintas Bandara Internasional Minangkabau (BIM) - Pulau Aie.....	20
Tabel II. 10 Waktu Tempuh KA Minangkabau Ekspres	21
Tabel II. 11 Okupansi KA MInangkabau Ekspres Tahun 2021	22
Tabel IV. 1 Skala Penilaian CSI	59
Tabel V. 1 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum.....	61
Tabel V. 2 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan).....	62
Tabel V. 3 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan).....	63
Tabel V. 4 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan).....	64
Tabel V. 5 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan).....	65
Tabel V. 6 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan).....	66

Tabel V. 7 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kepentingan Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau.....	70
Tabel V. 8 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kepentingan Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau (lanjutan)	71
Tabel V. 9 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kinerja Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau.....	71
Tabel V. 10 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel V. 11 Hasil Rata-Rata Tingkat kepeentingn dan Kinerja	73
Tabel V. 12 Perhitungan CSI	80
Tabel V. 13 Skala Penilaian CSI	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Angkutan kereta api menjadi salah satu moda transportasi darat antar kota yang diminati oleh seluruh kalangan masyarakat yang mempunyai peran penting dalam kelangsungan perekonomian untuk memenuhi kebutuhan hidup. Selain banyak diminati oleh kalangan masyarakat, kereta api juga memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh jenis moda transportasi lainnya. Yaitu dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak dalam waktu yang bersamaan dan relatif singkat serta tingkat keselamatan dan keamanan yang tinggi. Kereta api memiliki potensi yang dapat dikembangkan guna meningkatkan mobilitas dengan pertumbuhan penduduk di Indonesia dengan diimbangi oleh fasilitas – fasilitas yang memadai, mengevaluasi kualitas pelayanan agar masyarakat lebih percaya dan memilih menggunakan transportasi kereta api.

Di dalam PM 63 tahun 2014 pasal 2 disebutkan bahwa Balai Teknik Perkeretaapian mempunyai tugas dan fungsi untuk melaksanakan peningkatan dan pengawasan prasarana, serta pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas, angkutan, dan keselamatan perkeretaapian. Pada wilayah Balai Teknik Perkeretaapian Sumatera Barat tepatnya di Divisi Regional II Sumatera Barat terdapat angkutan kereta api lokal dan kereta api perkotaan. KA Minangkabau Ekspres adalah salah satu kereta api perkotaan, dengan jenis layanan Kereta Api Bandara. KA Minangkabau Ekspres pertama kali beroperasi di Sumatera Barat tanggal 21 Mei 2018 sekaligus diresmikannya KA Minangkabau Ekspres sebagai angkutan penumpang di wilayah Divisi Regional II Sumatera Barat. Diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia, Bapak Joko Widodo. KA Minangkabau Ekspres adalah kereta api perintis milik Kementerian Perhubungan yang dioperasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat. Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat memiliki peranan penting dalam melaksanakan peningkatan dan pengawasan didalam KA perintis yang dijalankan oleh PT. Kereta Api

Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat. KA Minangkabau Ekspres ini melayani Rute Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) ataupun sebaliknya dan berhenti di semua stasiun yang dilintasinya Stasiun Pulau Aie, Stasiun Tarandam, Stasiun Padang, Stasiun Alai, Stasiun Air Tawar, Stasiun Tabing, Stasiun Lubuk Buaya, Stasiun Duku, sampai disatsiun tujuan akhir Stasiun Bandara Internasional Minangkabau (BIM). Kereta api ini beroperasi sebanyak dua belas kali perjalanan atau enam kali perjalanan pulang pergi.

KA Minangkabau Ekspres adalah angkutan utama bagi masyarakat yang berada sekitar Pulau Aie yang ingin menuju Bnadara Internasional Minangkabau (BIM) ataupun sebaliknya. Menurut prediksi saya dalam pelayanann KA Minangkabau Ekspres dikatakan belum maksimal mengingat masih ada fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan. Di dalam PM No. 63 Tahun 2019 terdapat enam aspek yaitu aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kehandalan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan dan aspek kesetaraan. Fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM No. 63 Tahun 2019 tersebut diantaranya yaitu kurangnya fasilitas informasi perjalanan kereta api secara audio (fasilitas informarsi gangguan perjalanan kereta api), CCTV, APAR, informasi perjalanan. Dengan adanya kekurangan – kekurangan pada KA Minangkabau Ekspres maka perlu dilakukakan evaluasi secara pelayanan dan fasilitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap fasilitas KA Minangkabau Ekspres tersebut. Agar kereta api ini teteap diminati oleh masyarakat, maka pelayanan kepada penumpang harus dipenuhi. Maka sehubung dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini diambil judul "Analisis Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau ".

B. Identifikasi Masalah

1. Fasilitas pelayanan pada KA Minangkabau Ekspres belum sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan.
2. Belum terpenuhinya kebutuhan fasilitas pelayanan yang diinginkan oleh penumpang KA Minangkabau Ekspres.
3. Masih kurangnya tingkat pelayanan yang diberikan oleh KA Minangkabau Ekspres.
4. Kurangnya tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan oleh KA Minangkabau Ekspres kepada penumpang.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum?
2. Bagaimana tingkat kepentingan fasilitas pelayanan terhadap penumpang pada KA minangkabau Ekspres?
3. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres?

D. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah:

- a. Melakukan evaluasi terhadap fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan KA Minangkabau Ekspres yang disesuaikan dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Perjalanan.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyusunan Kertas Kerja Wajib ini adalah :

- a. Membandingkan kinerja pelayanan yang diberikan di KA Minangkabau Ekspres keadaan sekarang dengan standar pelayanan minimum guna mengetahui tingkat pelayanan KA Minangkabau Ekspres.
- b. Mengetahui tingkat kepentingan fasilitas pelayanan terhadap penumpang pada KA Minangkabau Ekspres.

- c. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas KA Minangkabau Ekspres.

E. Batasan Masalah

Dalam Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini, penelitian ini dilakukakn untuk mengevaluasi fasilitas terhadap pelayanan penumpang dalam kereta api di Divisi Regional II Sumatera Barat. Penulisan ini hanya menitik beratkan pada fasilitas pelayanan penumpang didalam kereta Minangkabau Ekspres yang beroperasi di Divisi Regional II Sumatera Barat karena masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar pelayanan minimum. Dalam penelitian ini, analisis menggunakan standar pelayanan minimum pada Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 untuk menilai tingkat pelayanan yang ada dengan menganalisis tingkat kepuasan dan kondisi eksisting fasilitas pelayanan pada kereta Minangkabau Ekspres. Dengan dilakukannya analisis kinerja pelayanan, maka dapat diketahui prioritas utama menurut sisi pengguna jasa yang perlu untuk di evaluasi. Kegiatan penelitian ini hanya dilakukan di KA Minangkabau Ekspres. Dengan wilayah yang hanya mencakup lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM).

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistem penulisan yang digunakan dalam menyusun Kertas Kerja Wajib (KKW) sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Memberikan gambaran secara umum tentang lokasi penelitian dan data-data eksisting yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

BAB III : KAJIAN PUSTAKA

Menguraikan landasan teori atau dasar pemikiran teoritis, kerangka konsep dan pola pikir penelitian yang digunakakn dalam penyusunan penelitian serta berisikan kajian

pustaka mengenai penelitian terdahulu yang memiliki tema yang serupa.

BAB IV : METODE PENELITIAN

Memberikan penjelasan tentang metodologi pelaksanaan penelitian dimulai dari alur pikir penelitian dimulai dari alur pikir penelitian, desain penelitian, hipotesis penelitian, bagan alir, serta metode penelitian dan analisis dari penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

BAB V : ANALISIS DAN PEMECAHAN

Berisikan penjelasan tentang pengumpulan data, proses pengolahan dan analisis data berupa interpretasi evaluasi hasil pengolahan dan upaya pemecahan masalah dengan menggunakan yang sudah terdapat pada metodologi.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan kesimpulan hasil analisis yang telah dilakukan. Serta memberikan usulan dan rekomendasi yang dianggap perlu dan dapat dijadikan usulan yang dapat menyelesaikan permasalahan dan mendukung penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Kondisi Geografis

Kondisi geografis wilayah studi lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) melewati 1 (satu) kota dan 1 kabupaten yaitu :

1. Kota Padang

Kota Padang adalah kota tersebar di pantai barat Pulau Sumatera dan ibukota provinsi Sumatera Barat. Kota ini memiliki luas wilayah 694,96 km² yang terdiri dari 11 (sebelas) kecamatan. Dan lebih dari 60% dari luas tersebut, sekitar ± 434,63 km² merupakan daerah perbukitan yang ditutupi hutan lindung, sementara selebihnya merupakan daerah efektif perkotaan. Sedangkan keadaan topografi kota ini bervariasi, 49,48% luas wilayah daratan Kota Padang berada pada wilayah kemiringan lebih dari 40% dan 23,57% berada pada wilayah kemiringan landai. Secara geografis wilayah Kota Padang berada antara 00°44'00"-01°08'35"LS dan 100°05'05"-100°34'09" BT. Berdasarkan posisi geografisnya, Kota Padang memiliki batas-batas :

- a. Batas Utara : Kabupaten Padang Pariaman
- b. Batas Selatan: Kabupaten Pesisir Selatan
- c. Batas Timur : Selat Mentawai
- d. Batas Barat : Kabupaten Solok

2. Kabupaten Padang Pariaman

Kabupaten Padang Pariaman adalah sebuah kabupaten yang terletak di provinsi Sumatera Barat. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 1.328,79 km² yang terdiri dari 17 (tujuh belas) kecamatan dan 103 Nagari dengan panjang garis pantai 42,1 km yang membentang hingga wilayah gugusan Bukit Barisan. Luas daratan daerah ini setara dengan 3,15 % luas daratan wilayah provinsi Sumatera Barat. Ibukota kabupaten Padang Pariaman adalah Parit Malintang. Posisi astronomis kabupaten Padang Pariaman yang terletak diantara 0°11' – 0°49' LS

dan 98°36' – 100°28' BT. Berdasarkan posisi geografisnya, kabupaten Padang Pariaman memiliki batas – batas :

- a. Batas Utara : Kabupaten Agam
- b. Batas Selatan: Kota Padang
- c. Batas Barat : Samudera Indonesia
- d. Batas Timur : Kabupaten Solok dan Kabupaten Tanah Datar

B. Kondisi Administratif

1. Kota Padang

Kota Padang memiliki luas wilayah 694,96 km² terdiri dari 11 (sebelas) kecamatan dan 104 kelurahan. Berikut merupakan luas wilayah darat administrasi menurut kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel II. 1 Kecamatan di Kota Padang Menurut Luas Wilayah Darat Administrasi

No	Kecamatan	Luas Daerah
1	Bungus Teluk Kabung	100,78 km ²
2	Lubuk Kilangan	85,99 km ²
3	Lubuk Begalung	30,91 km ²
4	Padang Selatan	8,15 km ²
5	Padang Timur	8,15 km ²
6	Padang Barat	7 km ²
7	Padang Utara	8,08 km ²
8	Nanggalo	8,07 km ²
9	Kuranji	57,41 km ²
10	Pauh	146,29 km ²
11	Koto Tangah	232,25 km ²
	Jumlah	694,96 km ²

Sumber : BPS Kota Padang Dalam Angka 2022

2. Kabupaten Padang Pariaman

Kabupaten Padang Pariaman memiliki luas wilayah sekitar 1.328,79 km² yang terdiri dari 17 (tujuh belas) kecamatan dan 103 Nagari dengan kecamatan 2x11 Kayu Tanam yang tercatat memiliki wilayah yang paling luas yakni 228,7 m². Berikut merupakan luas wilayah darat administrasi menurut kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel II. 2 Kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman menurut Luas Wilayah Darat Administrasi

No	Kecamatan	Luas Daerah
1	Batang Anai	180,39 km ²
2	Lubuk Alung	111,63 km ²
3	Sintuk Toboh Gadang	25,56 km ²
4	Ulakan Tapakis	38,85 km ²
5	Nan Sabaris	29,12 km ²
6	2x11 Enam Lingkung	36,25 km ²
7	Enam Lingkung	39,2 km ²
8	2x11 Kayu Tanam	228,7 km ²
9	VII Koto Sungai Sarik	90,93 km ²
10	Patamuan	53,05 km ²
11	Padang Sago	32,06 km ²
12	V Koto Kampung Dalam	61,41 km ²
13	V Koto Timur	64,8 km ²
14	Sungai Limau	70,38 km ²
15	Batang Gasan	40,31 km ²
16	Sungai Geringging	99,35 km ²

Tabel II. 3 Kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman menurut Luas Wilayah Darat Administrasi (Lanjutan)

No	Kecamatan	Luas Daerah
17	IV Koto Aur Melintang	126,8 km ²
	Jumlah	1.328,79 km ²

Sumber : BPS Kota Padang Dalam Angka 2022

C. Kondisi Demografi

1. Kondisi Demografi Kota Padang

Pada lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau berada di satu wilayah Provinsi Sumatera Bagian Barat. Di dalamnya terdapat 1 kota dan 1 kabupaten yaitu Kota Padang dan Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2017-2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Data pertumbuhan penduduk provinsi Sumatera Barat sebagai berikut.

Tabel II. 4 Jumlah Penduduk Kota Padang Perkecamatan, 2021

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK
Bungus Teluk Kabung	277.728
Lubuk Kilangan	58.065
Lubuk Begalung	123.565
Padang Selatan	60.969
Padang Timur	77.306
Padang Barat	42.709
Padang Utara	54.853
Nanggalo	58.320
Kuranji	147.283
Pauh	62.167
Koto Tangah	200.483

Sumber: BPS Kota Padang, 2022

Tabel II. 5 Jumlah Penduduk Kabupaten Padang Pariaman Perkecamatan, 2021

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK
Batang Anai	53.570
Lubuk Alung	47.144
Sintuk Toboh Gadang	19.347
Ulakan Tapakis	20.745
Nan Sabaris	30.255
2 x 11 Enam Lingkung	18.744
Enam Lingkung	20.704
2 x 11 Kayu Tanam	28.191
VII Koto Sungai Sariak	35.574
Patamuan	17.604
Padang Sago	8.712
V Koto Kampung Dalam	23.710
V Koto Timur	14.454
Sungai Limau	29.856
Batang Gasan	10.956
Sungai Geringging	32.200
IV Koto Aur Malintang	21.252

Sumber: BPS Kabupaten Padang Pariaman, 2022

D. Kondisi Transportasi

Kota Padang adalah kota terbesar di pantai barat Pulau Sumatera dan ibukota provinsi Sumatera Barat. Padang merupakan pusat kegiatan perdagangan, pelayanan jasa, pertanian, industri maupun pemerintahan. Kota Padang telah tumbuh dan berkembang sebagai pusat kota perdagangan dan pelayanan jasa, dimana kecenderungan tersebut memberikan implikasi terhadap kebutuhan kota akan sarana dan prasarana yang memadai. Pertumbuhan ekonomi yang pesat menyebabkan tingkat pergerakan penduduk semakin meningkat. Peningkatan mobilitas penduduk tersebut menyebabkan peningkatan terhadap penggunaan kendaraan bermotor.

Dengan kondisi jalan Kota Padang tahun 2020, dimana total panjang jalan adalah 2.202,06 km, dengan rincian panjang jalan negara 68,19 km, jalan provinsi 37,00 km dan panjang jalan kabupaten 2.096,87 km. Dan kondisi jalan Kabupaten Padang Pariaman tahun 2020 yaitu 2.268,70 km, dengan rincian panjang jalan negara 91,76 k, jalan provinsi 104,54 km dan untuk panjang jalan kabupaten 2.072,40 km.

Masyarakat Kota Padang dan Kabupaten Padang Pariaman menjalani berbagai macam aktifitas sehari – hari menggunakan kendaraan bermotor dan mobil pribadi. Dan untuk transportasi umum yang beroperasi di Kota Padang ada angkot, Trans Padang dan kereta api. Dtransportasi umum yang biasa beroperasi di Kabupaten Padang Pariaman yaitu bus damri dan KA lembah Anai. Untuk angkutan kereta api yang beroperasi di Kota Padang yaitu KA Sibinuang dan KA Minangkabau Ekspres. KA Sibinuang memiliki rute dari Padang – Naras dan sebaliknya,yang memiliki jarak tempuh 60 km dengan waktu tempuh 2 jam dengan frekuensi perjalanan empat kali dalam satu perjalanan pulang pergi. Untuk KA Minangkabau Ekspres rute dari Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau Ekspres dengan jarak perjalan 25,5 km dengan waktu tempuh 1 jam 2 menit. Sedangkan untuk KA Lembah Anai memiliki rute Kayu Tanam – Bandara Internasional Minangkabau Ekspres dengan jarak tempuh 38 km dengan waktu tempuh 1 jam 10 menit. Kereta api memiliki karakteristik yang lebih unggul dibandingkan moda lain, sehingga dalam pengoperasiannya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan perjalanan.

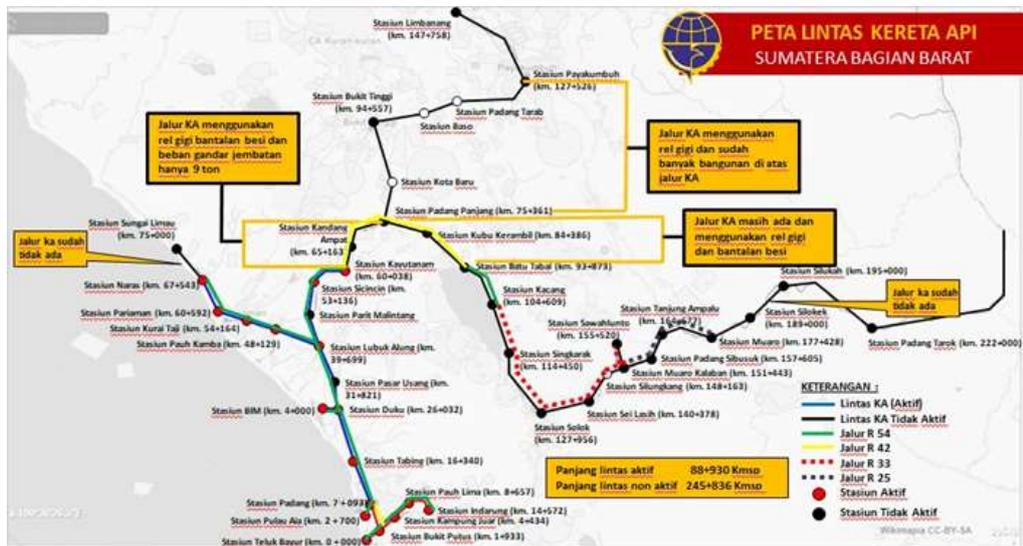
E. Wilayah Kajian Lintas Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau

1. Kondisi Umum Perkeretaapian Sumatera Barat

Lintas angkutan kereta api di Sumatera Barat terdiri dari llintas operasi dan non operasi, untuk lintas operasi antara lain :

- a. Lintas Kereta Api penumpang reguler dengan relasi Padang – Naras dengan panjang lintas $\pm 60,450$ Km'sp.
- b. Lintas Kereta Api Barang dengan relasi Indarung-Bukit Putus – Teluk Bayur dengan panjang lintas $\pm 14,572$ Km'sp. Lintas ini

merupakan lintas pendek. Peta lintas kereta api di wilayah Sumatera Bagian Barat, yaitu:



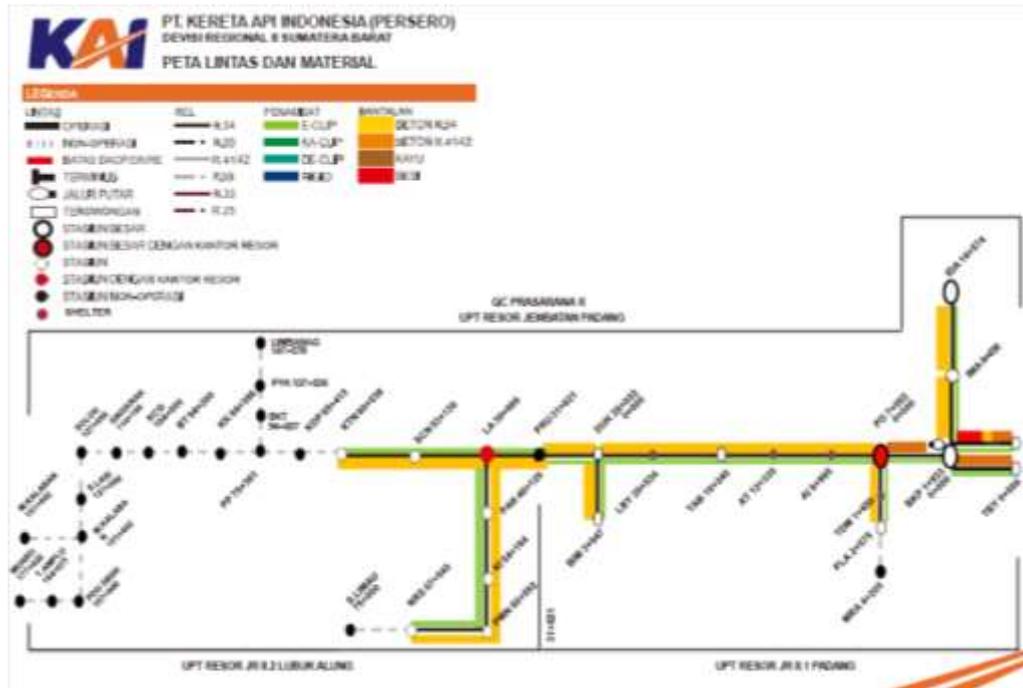
Sumber : Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Barat, 2022

Gambar II. 1 Peta Lintas Kereta Api Sumatera Bagian Barat

Pada wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian terdapat 2 (dua) jenis jaringan lintas, yaitu jaringan lintas aktif dan jaringan lintas tidak aktif. Dengan total jaringan lintas aktif sepanjang $\pm 88,930$ KM dan jaringan lintas tidak aktif $\pm 245,836$ KM. Berikut merupakan lintas aktif dan tidak aktif pada jaringan lintas kereta api Sumatera Bagian Barat. Kereta penumpang pengangkut orang melintas pada jaringan lintas Padang-Naras dan kereta barang pengangkut semen dan klinker melintas pada jaringan lintas Indarung-Teluk Bayur.

2. Gambaran Umum Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM)

Lintas yang menjadi wilayah studi pada penelitian ini di ruang lingkup wilayah Divisi Regional II Sumatera Barat yaitu pada lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM)



Sumber : Divisi Regional II Sumatera Barat, 2022

Gambar II. 2 Peta Lintas Wilayah Studi Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau (BIM)

3. Kondisi Prasarana Perkeretaapian Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau Ekspres (BIM)

Pada lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) sepanjang 25,461 km dimana seluruhnya masih menggunakan jalur tunggal (single track).

a. Kondisi Jalan dan Jembatan

1) Jalan Rel

Jalan rel merupakan satu kesatuan yang terbuat dari baja, beton, atau konstruksi lainnya yang terletak dipermukaan, dibawah dan diatas tanah atau bergabung beserta oerangkatnya yang mengarahkan jalannya kereta api. Dan untuk jenis rel yang digunakan untuk jalur lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau Ekspres (BIM) sudah menggunakan R.54. Berikut kondisi rel untuk lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau Ekspres (BIM).

2) Bantalan

Berdasarkan Peraturan Menteri No. 60 Tahun 2012 bantalan

berfungsi untuk meneruskan beban dari rel ke balast menahan beban kereta api yang berjalan di atas rel. Bantalan dipasang melintang rel pada jarak antara bantalan yang satu dengan lainnya sepanjang 60 cm. Bantalan yang digunakan di Indonesia ada 3 jenis, yaitu bantalan beton, bantalan besi, dan bantalan kayu.

Jenis bantalan yang digunakan pada Divisi Regional II Sumbar adalah bantalan beton, besi dan juga masih digunakan bantalan kayu khususnya untuk jembatan. Jenis bantalan yang digunakan di lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM). Hampir keseluruhan sudah menggunakan bantalan beton. Namun ada beberapa titik masih menggunakan bantalan kayu

3) Jenis Penambat

Penambat adalah satu komponen yang menambatkan rel pada sedemikian sehingga kedudukan rel menjadi tetap, kokoh, kuat dan tidak bergeser. Fungsi dari penambat adalah:

- a) Menyerapkan gaya-gaya rel dengan elastis dan menyalurkan ke bantalan
- b) Meredam sebanyak mungkin getaran dan pukulan akibat Gerakan sarana
- c) Menahan lebar sepur dan kemiringan rel pada batas tertentu
- d) Mengisolasi aliran listrik dari rel ke bantalan terutama bantalan beton

Jenis penambat dibedakan menjadi 2 yaitu:

- a) Penambat Kaku, yang terdiri dari mur dan baut namun juga ditambah pelat landas, biasanya dipasang pada bantalan besi dan kayu. Contoh penambat kaku yaitu tirpon (baut, mur).
- b) Penambat Elastis dibagi dalam dua jenis yaitu penambat elastis tunggal dan penambat elastis ganda, penambat elastis tunggal yang terdiri dari pelat landas, tirpon, mur dan baut. Sedangkan penambat elastis ganda terdiri dari pelat andas, pelat tirpon, mur. Contohnya yaitu KA clip, pandrol, DE clip, F type, nabla dan dorken. Pada umumnya jenis penambat yang

digunakan di Divre II Sumatera Barat lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) menggunakan penambat jenis elastis seperti E clip dan DE clip.

b. Kondisi Stasiun

Pada lintas Pulau Aie – Bandara Internasionaional Minangkabau , memiliki 7 (tujuh) stasiun yang masih beroperasi dimana kelas stasiun yang terletak di lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau ini terbagi menjadi 2, yakni stasiun sedang dan stasiun kecil . Untuk lebih jelasnya pembagian kelas diuraikan pada tabael berikut.

Tabel II. 6 Jumlah Stasiun Lintas Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau (BIM)

No	Nama Stasiun	Kelas Stasiun	Singkatan	Letak Di Km
1	Pulau Aie	Sedang	PLA	Km 0+700
2	Tarandam	Kecil	TDA	Km 1+403
3	Padang	Sedang	PD	Km 7+093
4	Air Tawar	Kecil	ATR	Km 12+335
5	Tabing	Sedang	TAB	Km 16+340
6	Duku	Kecil	DUK	Km 26+032
7	Bandara Internasional Minangkabau	Sedang	BIM	Km 3+975

Sumber : Divisi Regional II Sumatera Barat, 2022

c. Kondisi Fasilitas Operasi

Peralatan persinyalan adalah seperangkat fasilitas yang berfungsi untuk memberikan isyarat berupa, bentuk, warna atau cahaya yang ditempatkan pada suatu tempat tertentu, memberi isyarat dengan arti tertentu untuk mengatur dan mengontrol pengoperasian kereta api. Adapun beberapa persyaratan umum sistem persinyalan antara lain:

- 1) Syarat utama sistem persinyalan yang harus dipenuhi adalah azas keselamatan (fail – safe), artinya jika terjadi sesuatu kerusakan

pada sistem persinyalan, kerusakan tersebut tidak boleh menimbulkan bahaya bagi perjalanan kereta api.

- 2) Sistem persinyalan harus mempunyai tingkat keandalan yang tinggi dan memberikan aspek yang tidak meragukan. Dalam hal ini aspek sinyal harus tampak dengan jelas dan tegas dari jarak yang ditentukan, memberikan arti atau aspek yang baku, mudah dimengerti dan mudah diingat.
- 3) Susunan penempatan sinyal-sinyal di sepanjang jalan rel harus sedemikian rupa sehingga aspek menurut jalan rel memberikan aspek sesuai urutan yang baku, agar masinis dapat memahami kondisi operasional bagian petak yang akan dilalui. Fasilitas operasi pada lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) masih yang menggunakan sinyal mekanik.



Sumber : Divisi Regional II Sumatera Barat, 2022

Gambar II. 3 Peta Kondisi Fasilitas Operasi Lintas Wilayah Studi Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM)

d. Kondisi Perlintasan Kereta Api Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM)

Perlntaan kereta api merupakan perpotongan antara jalan rel dengan jalan raya. Perlntaan kereta api dibagi menjadi dua macam yaitu perlntaan sebidang dan tidak sebidang.

1) Perlntaan Sebidang

Perlintasan sebidang ada yang resmi dan ada yang tidak resmi. Masing-masing perlintasan tersebut ada yang dijaga dan tidak dijaga. Untuk perlintasan resmi dijaga dilengkapi dengan pintu perlintasan, gardu penjaga, genteng, telepon dan rambu-rambu. Sedangkan, untuk perlintasan yang resmi tidak dijaga hanya perlu rambu-rambu. Dan untuk perlintasan tidak resmi (liar) ini dibuat tanpa seizin instansi yang berwenang. Pada tahun 2020- 2021 adanya peningkatan jalur dari Stasiun Padang- Stasiun Pariaman yang menjadi R54 yang mengakibatkan sterilisasi perlintasan sebidang (liar) dengan melakukan pemagaran. Sehingga dapat meminimalisir perlintasan sebidang (liar) yang dapat mengganggu pengoperasian Kereta Api.

2) Perlintasan Tidak Sebidang

Perlintasan tidak sebidang dibagi menjadi dua macam yaitu underpass dan flyover. Underpass merupakan jalan rel berada diatas jalan raya. sedangkan flyover merupakan jalan rel yang berada dibawah jalan raya. Dalam masterplan Balai Teknik Perkeretaapian Sumatera Barat adanya konstruksi pembangunan flyover di perlintasan Stasiun Tabing dan adanya rencana flyover di lintas Stasiun Lubuk Buaya dan Stasiun Duku. Hal ini mendukung optimalisasi pengoperasian Kereta Api Minangkabau Ekspres lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dengan meningkatkan faktor keselamatan di perlintasan tidak sebidang, sehingga dapat mengoptimalkan kecepatan operasi dan mempersingkat waktu tempuh Kereta api Minangkabau Ekspres.

e. Kondisi Eksisting KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM)

1) Sarana KA Minangkabau Ekspres

KA Minangkabau Ekspres merupakan layanan kereta api komuter bandara kelas eksekutif yang melayani rute Padang – BIM dan sebaliknya. Rangkaian ini merupakan rangkaian pertama KRDE Bandara buatan PT. INKA Madiun yang dioperasikan oleh

PT. KAI lewat Divre II Sumatera Barat. Satu trainset terdiri dari empat kereta dengan kapasitas angkut hingga 200 penumpang.



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 4 Eksterior KA Minangkabau Ekspres



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 5 Interior KA Minangkabau Ekspres

Satu unit rangkaian KA Minangkabau Ekspres , terdiri dari 4 unit kereta penumpang. Dari 4 unit kereta tersebut, 2 unit diantaranya merupakan kereta kabin tidak berpengerak (tanpa motor traksi), 1 unit kreta tidak berpengerak, dan 1 unit lainnya merupakan kereta penumpang yang dilengkapi dengan motor traksi (berpengerak) dengan konfigurasi sebagai berikut:

TeC1 – M – T – TeC2**Tabel II. 7** Spesifikasi Teknis Sarana KA Minangkabau Ekspres

Spesifikasi Teknis Sarana KA Minangkabau Ekspres	
Susunan Rangkaian KA	TeC1 – M – T – TeC2
Lebar Jalan Rel	1067 mm
Beban Gandar	14 Ton
Kecepatan Operasional	51 km/jam
Umur Teknis 30 Tahun	
Tempat Duduk	Tec = 46 Kursi M = 56 Kursi T = 52 Kursi Tec = 46 Kursi Total = 200 Kursi

Sumber : Divisi Regional II Sumatera Barat, 2022

2) Jadwal Operasi KA Minangkabau Ekspres

KA Minangkabau Ekspres merupakan kereta api milik pemerintah yaitu KA perintis sejak tahun 2018. Pola operasi Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan sebaliknya, beroperasi 12 perjalanan sehari dengan 1 trainset, yang diawali dengan KA B22 dari Pulau Aie pukul 06.30 WIB dan B21 dari BIM pukul 07.30 WIB serta perjalanan terakhir yaitu KA B32 dari Pulau Aie pukul 18.25 WIB dan KA B31 dari BIM pukul 19.45. Berikut jadwal KA Minangkabau Ekspres:

Tabel II. 8 Jadwal KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau (BIM)

NO. KA	PLA	TDM		PD		AI		ATR		TAB		DUK		BIM
	BER	DAT												
B22	06.15	06.22	06.23	06.27	06.30	06.34	06.35	06.41	06.43	06.50	06.52	07.06	07.10	07.17
B24	08.45	08.52	08.53	08.57	09.00	09.04	09.05	09.11	09.12	09.19	09.21	09.36	09.38	09.45
B26	11.10	11.17	11.18	11.22	11.24	11.28	11.29	11.35	11.36	11.43	11.47	12.01	12.03	12.10
B28	13.25	13.32	13.33	13.37	13.39	13.43	13.44	13.50	13.51	13.58	14.00	14.14	14.16	14.23
B30	16.00	16.07	16.09	16.13	16.15	16.19	16.20	16.26	16.27	16.34	16.36	16.50	16.52	16.59
B32	18.25	18.32	18.33	18.37	18.45	18.49	18.50	18.56	18.57	19.04	19.06	19.21	19.23	19.30

Sumber : GAPEKA, 2021

Tabel II. 9 Jadwal KA Minangkabau Ekspres Lintas Bandara Internasional Minangkabau (BIM) - Pulau Aie

NO. KA	BIM	DUK		TAB		ATR		AI		PD		TDM		PLA
	BER	DAT												
B21	07.30	07.37	07.47	08.01	08.03	08.10	08.11	08.17	08.18	08.22	08.24	08.28	08.29	08.36
B23	09.55	10.02	10.04	10.18	10.22	10.29	10.30	10.36	10.37	10.41	10.43	10.47	10.48	10.55
B25	12.20	12.27	12.29	12.42	12.44	12.51	12.52	12.58	12.59	13.03	13.05	13.03	13.10	13.17
B27	14.40	14.47	14.51	15.05	15.07	15.14	15.15	15.21	15.22	15.26	15.28	15.32	15.33	15.40
B39	17.10	17.17	17.19	17.33	17.35	17.42	17.43	17.49	17.50	17.54	17.56	18.00	18.01	18.08
B31	19.45	19.52	19.54	20.08	20.10	20.17	20.18	20.24	20.25	20.29	20.31	20.35	20.36	20.43

Sumber : GAPEKA, 2021

3) Tarif dan Waktu Tempuh KA Minangkabau Ekspres

KA Minangkabau Ekspres merupakan kereta kelas eksekutif yang merupakan kereta perintis dengan mendapatkan subsidi dari pemerintah dengan cara subsidi tarif perjalanan. Tarif KA Minangkabau Ekspres sebesar Rp.10.000 dari Pulau Aie - Bandara Internasional Minangkabau dan sebaliknya.

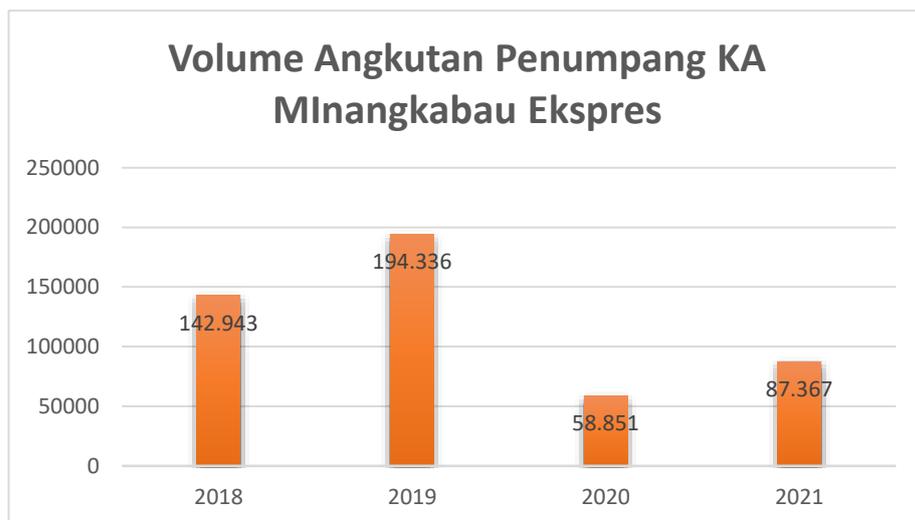
Tabel II. 10 Waktu Tempuh KA Minangkabau Ekspres

No.	Relasi	Waktu Tempuh
1.	Pulau Aie (PLA) – Bandara Internasional Minangkabau (BIM)	60 Menit
2.	Bandara Internasional Minangkabau (BIM) – Pulau Aie (PLA)	60 Menit

Sumber : GAPEKA, 2021

4) Volume Penumpang KA Minangkabau Ekspres

KA Minangkabau Ekspres beroperasi pada tahun 2018, perkembangan volume KA Minangkabau Ekspres yang merupakan penghubung antar moda yaitu moda angkutan udara dengan moda kereta api. Berikut volume penumpang KA Minangkabau Ekspres per tahun:



Sumber : Divisi Regional II Sumatera Barat, 2022

Gambar II. 6 Volume Penumpang KA Minangkabau Ekspres Tahun 2018 - 2021

5) Okupansi KA Minangkabau Ekspres

Pada penelitian Kereta Api Minangkabau Ekspres ini, merupakan salah satu moda transportasi sebagai penghubung antarmoda kereta api dengan pesawat. Kereta api ini relasi Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan sebaliknya, digunakan untuk

berpergian menuju Bandara Internasional Minangkabau dan berpergian menuju pusat kota Padang. Berdasarkan dari data okupansi Kereta Api Minangkabau Ekspres belum optimal dan masih jauh dari yang diharapkan. Adapun data okupansi Kereta Api Minangkabau Ekspres sebagai berikut ini:

Tabel II. 11 Okupansi KA MInangkabau Ekspres Tahun 2021

No.	Bulan	Kapasitas (Orang)	Volume (Orang)	Okupansi
1.	Januari	72000	6332	8,8%
2.	Februari	72000	9412	13%
3.	Maret	72000	10755	15%
4.	April	72000	9785	14%
5.	Mei	72000	14455	20%
6.	Juni	72000	17233	24%
7.	Juli	72000	5913	8,2%
8.	Agustus	72000	152	0,2%
9.	September	72000	626	0,9%
10.	Oktober	72000	1740	2,4%
11.	November	72000	3737	5,1%
12.	Desember	72000	7227	10%
Rata - Rata				10,1 %

Sumber : Divisi Regional II Sumatera Barat, 2022

6) Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum PM 63 Tahun 2019

(a) Aspek Keselamatan

Pada aspek keselamatan, informasi dan fasilitas keselamatan dalam keadaan sesuai dengan standar pelayanan minimum, baik dari segi fasilitas APAR, fasilitas tombol darurat, fasilitas alat pemecah kaca, fasilitas petunjuk jalur evakuasi yang mudah terlihat, maupun fasilitas kesehatan penanganan darurat yang mudah terlihat dan terjangkau.

(1) APAR



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 7 Ketersediaan APAR

Dari hasil survey kondisi eksisting, menunjukkan bahwa fasilitas Alat Pemadam Api Ringan (APAR) belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu terdapat 1 (satu) unit APAR untuk di setiap kereta dengan ukuran tiga kilogram mudah terlihat, namun terdapat salah satu APAR yang sudah kadaluarsa dan tidak bisa berfungsi dengan baik.

(2) Tombol Darurat



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 8 Ketersediaan Tombol Darurat

Berdasarkan hasil survey, menunjukkan bahwa fasilitas tombol darurat sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu mudah terlihat dan dijangkau serta terdapat di setiap kereta.

(3) Alat Pemecah Kaca



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 9 Ketersediaan Alat Pemecah Kaca

Berdasarkan hasil survey, menunjukkan bahwa fasilitas alat

pemecah kaca sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu mudah terlihat dan dijangkau serta terdapat di setiap kereta.

(4) Petunjuk Jalur Evakuasi



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 10 Ketersediaan Petunjuk Jalur Evakuasi

Dari hasil survey, menunjukkan bahwa fasilitas keselamatan berupa petunjuk jalur evakuasi sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu di setiap kereta harus ada informasi mengenai jalur evakuasi yang digunakan apabila terjadi kecelakaan atau keadaan darurat. Tetapi untuk media audio untuk jalur evakuasi tidak tersedia.

(5) Kotak P3K



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 11 Ketersediaan Fasilitas Kotak P3K

Dari hasil survey, menunjukkan bahwa fasilitas keselamatan berupa kotak P3K, fasilitas ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum , yaitu terdapat minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K didalam setiap kereta 1 (satu) set yang dibawa oleh petugas pengamanan/pengawalan. Terdapat beberapa fasilitas untuk pengobatan luka kecil sementara seperti perban, obat merah (betadine), alkohol.

b) Aspek Keamanan

Pada aspek keamanan, pada fasilitas KA Minangkabau Ekspres terdapat fasilitas berupa lampu penerangan, fasilitas informasi gangguan keamanan stiker pengaduan dan petugas keamanan yang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum. Dan untuk fasilitas CCTV dimana kondisinya belum sesuai standar pelayanan minimum. Ada beberapa CCTV yang tidak berfungsi dengan baik.

(1) CCTV



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 12 Ketersediaan Fasilitas CCTV

Dari hasil survey menunjukkan bahwa fasilitas pendukung berupa CCTV sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu terdapat minimal 2 (dua) CCTV di dalam 1 (satu) rangkaian kereta. Dari 8 CCTV yang ada, hanya 6 (enam) CCTV yang berfungsi. Dengan kondisi 2 (dua) CCTV yang tidak berfungsi, maka akan mengurangib keamanan dari penumpang KA Minangkabau Ekspres. CCTV sangat berguna dalam mengantisipasi kejahatan di dalam kereta. Dengan demikian, seharusnya CCTV di dalam KA Minangkabau Ekspres harus berfungsi guna meningkatkan keamanan penumpang didalam KA Minnagkabau Ekspres.

(2) Petugas Keamanan



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 13 Ketersediaan Petugas Keamanan

Dari hasil survey, menunjukkan bahwa petugas keamanan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu terdapat 2 (dua) orang petugas di dalam ke1 (satu) rangkaian kereta api. Petugas keamanan sangat dibutuhkan karena mempunyai tugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa KA Minangkabau Ekspres.

(3) Lampu Penerangan



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 14 Ketersediaan Fasilitas Lampu Penerangan

Dari hasil survey, menunjukkan bahwa kondisi lampu penerangan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu intensitas cahaya dan titik lampu yang disesuaikan dengan kebutuhan.

(4) Stiker Pengaduan



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 15 Ketersediaan Stiker Pengaduan

Dari hasil survey, menunjukkan bahwa fasilitas stiker pengaduan telah sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu minimal 4 (empat) stiker yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca agar pengguna jasa/penumpang dapat menyampaikan atau melaporkan apabila mengalami gangguan keamanan untuk selanjutnya diterima dan ditindak lanjuti oleh operator kereta.

c) Kehandalan

Pada aspek kehandalan, seperti fasilitas ketepatan jadwal kereta api sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu tidak pernah terjadi keterlambatan KA Minangkabau Ekspres. Namun untuk keterlambatan yang diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB menggunakan bahasa yang

sopan, singkat, dan jelas belum sesuai dengan standar pelayanan minimum.

d) Kenyamanan

Di dalam aspek kenyamanan, terdapat fasilitas seperti fasilitas tempat duduk, toilet, fasilitas pengatur sirkulasi udara, rak bagasi dan kebersihan kereta.

(1) Tempat Duduk



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 16 Ketersediaan Fasilitas Tempat Duduk

Dari hasil survey menunjukkan bahwa fasilitas tempat duduk KA minangkabau Ekspres sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum. Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama dalam perjalanan.

(2) Fasilitas Toilet



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 17 Ketersediaan Fasilitas Toilet

(3) Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 18 Ketersediaan Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara

Dari hasil survey menunjukkan bahwa fasilitas pengatur sirkulasi udara sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu sirkulasi udara menggunakan Air Conditioner (AC) dengan suhu rata – rata 22 °C dan untuk

suhu maksimal yang di dalam SPM adalah 27°C. Untuk AC yang digunakan di KA Minangkabau Ekspres adalah AC Central.

(4) Rak Bagasi



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 19 Ketersediaan Fasilitas Rak Bagasi

Dari hasil survey menunjukkan bahwa fasilitas rak bagasi sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu terletak diruang khusus bagasi di dalam kereta agar tidak mengganggu penumpang KA Minangkabau Ekspres. Fasilitas ini digunakan bagi pengguna jasa/penumpang KA Minangkabau Ekspres untuk menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang yang lain.

(5) Kebersihan



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 20 Ketersediaan Petugas Kebersihan

Dari hasil survey menunjukkan bahwa kebersihan di dalam kereta sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum. Yaitu tersedia petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan. Dengan adanya petugas kebersihan di dalam KA Minangkabau Ekspres, maka KA Minangkabau Ekspres akan selalu bersih dan tidak berbau.

e) Kemudahan

Pada aspek kemudahan, terdapat beberapa fasilitas yang menunjang kemudahan bagi para penumpang KA Minangkabau Ekspres. Fasilitas yang termasuk dalam aspek kemudahan yaitu fasilitas berupa informasi stasiun yang akan disinggahi / dilewati secara berurutan, dalam bentuk visual sudah memenuhi standar pelayanan minimum, namun dalam bentuk audio belum memenuhi standar pelayanan minimum. Dan untuk informasi gangguan perjalanan kereta api dalam bentuk audio dan informasi pelayanan menggunakan System

Public Address (PA) atau Passenger Information System (PIS) maupun informasi pelayanan dalam bentuk audio juga belum memenuhi standar pelayanan minimum. Sedangkan fasilitas pada aspek kemudahan seperti nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta sudah memenuhi standar pelayanan minimum.

(1) Pengeras Suara di Dalam Kereta



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 21 Pengeras Suara di Dalam Kereta

Dari hasil pengamatan, informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan belum memenuhi standar pelayanan minimum berupa informasi secara audio yang ditempatkan di setiap kereta. Walaupun terdapat di setiap kereta, tetapi pengeras suara ini tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Pengeras suara di dalam KA Minangkabau Ekspres digunakan untuk memberikan informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati, informasi gangguan perjalanan kereta, dan informasi pelayanan. Namun pengeras suara di dalam Ka Minangkabau Ekspres tidak berfungsi sama sekali yang akan menyulitkan penumpang KA Minangkabau Ekspres untuk mengetahui stasiun mana KA

Minangkabau Ekspres akan berhenti maupun persiapan keberangkatan kereta dan informasi gangguan kereta apabila kereta mengalami gangguan dan informasi pelayanan.

(2) Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 22 Informasi Stasiun yang akan disinggahi

Dari hasil pengamatan, informasi stasiun yang akan disinggahi atau dilewati secara berurutan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, berupa visual dengan menampilkan rute perjalanan yang akan dilintasi oleh KA Minangkabau Ekspres. Informasi stasiun yang akan disinggahi atau dilewati secara berurutan hanya memberikan informasi stasiun yang disinggahi tetapi tidak memberikan informasi lengkap tentang keberangkatan dan pemberhentian KA Minangkabau Ekspres.

(3) Nama atau Relasi KA Minangkabau Ekspres



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 23 Nama atau Relasi KA Minangkabau Ekspres

Dari hasil pengamatan, nama atau relasi kereta api dan nomor urut kereta sudah memenuhi standar pelayanan minimum. Dimana nama atau relasi operasi kereta api perkotaan dipasang dibagian muka kereta. Dan setiap kereta sudah terdapat nomor urut kereta secara berurutan dari kereta satu sampai empat.

(4) Nomor urut kereta



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 24 Nomor Urut Kereta

f) Kesetaraan

Dalam aspek kesetaraan, fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus dan tempat khusus kursi roda sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum.



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 25 Tempat Duduk Untuk Penumpang Berkebutuhan Khusus dan Kursi Roda



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 26 Fasilitas Untuk Penumpang Menggunakan Kursi Roda

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

A. Perkeretaapian

1. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Undang – Undang ini menjelaskan secara umum mengenai 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 penjelasan kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikand dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api(Undang-Undang No. 23, 2007). Dalam penelitian ini juga membahas mengenai fasilitas penunjang kereta api. Fasilitas penunjang kereta api merupakan segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api. Pengguna jasa merupakan setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang. Angkutan kereta api merupakan kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari satu ketempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api. Penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan perkeretaapian. Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit, dan lanjut usia. Dalam penyelenggaraan angkutan orang dengan kereta api, pemyelenggara sarana perkeretaapian wajib memenuhi aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang
- b. Mengutamakan pelayanan kepentingan umum
- c. Menjaga kelangsungan pada lintas yang diteteapkan

- d. Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat.
- e. Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api

Dalam kegiatan angkutan orang, penyelenggara sarana perkeretaapian berwenang untuk:

- a. Memeriksa karcis
- b. Menindak pengguna jasa yang tidak mempunyai karcis
- c. Menertibkan 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

Pelayanan angkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum yang telah ditentukan, yang meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan dan di stasiun tujuan. Dalam hal ini masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dalam penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.

B. Sarana Perkeretaapian

1. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan perkeretaapian, sarana perkeretaapian adalah segala kendaraan yang dapat bergerak di atas jalan rel. Berdasarkan fungsinya, sarana kereta api terdiri dari sarana penggerak, sarana pengangkut barang dan sarana untuk keperluan khusus. Penyediaan sarana kereta api dilakukan oleh badan penyelenggara. Penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan persyaratan teknis kereta api, kebutuhan operasional, kelestarian persyaratan teknis kereta api, kebutuhan operasional, kelestarian lingkungan dan dengan mengutamakan produksi dalam negeri. Perkeretaapian diselenggarakan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat,

tertib, teratur dan efisien. Menurut jenisnya, sarana perkeretaapian terdiri atas:

- a. Lokomotif
- b. Kereta
- c. Gerbong
- d. Peralatan khusus

2. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api

Dalam peraturan ini membahas mengenai angkutan kereta api dilaksanakan pada jaringan jalur kereta api dalam lintas pelayanan kereta api yang membentuk jaringan pelayanan perkeretaapian. Jaringan pelayanan perkeretaapian terdiri atas jaringan pelayanan perkeretaapian antarkota dan jaringan pelayanan perkeretaapian perkotaan(Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun, 2009). Dalam lintas pelayanan harus memperhatikan:

- a. Jenis pelayanan yang dibutuhkan
- b. Kapasitas lintas yang dibutuhkan masyarakat
- c. Kebutuhan jasa angkut pada lintas pelayanan
- d. Komposisi jenis pelayanan angkutan kereta api sesuai dengan tingkat pelayanan
- e. Keterpaduan intra 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 untuk perpindahan intra dan antarmoda.

3. Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Standar pelayanan minimum disingkat dengan SPM, merupakan 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 (PM NO. 63, 2019). SPM pelayanan kereta api terdiri atas:

- a. SPM distasiun kereta api
- b. SPM dalam perjalanan

Perkeretaapian perkotaan meliputi:

- a. Kereta api jarak deka
- b. Kereta api rel diesel
- c. Kereta rel listrik
- d. LRT
- e. MRT
- f. Kereta api bandara

Untuk aspek yg meliputi SPM dalam perjalanan meliputi:

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

Dalam proses penyelenggaraan sarana perkeretaapian harus menyediakan formulir dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan dan/atau kedatangan perjalanan kereta api singkat 15 (lima belas) menit.

C. Analisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang

1. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah yang dialami konsumen atau pelanggan (Patel, 2019). Dalam demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah:

- a. Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang

- b. Berkaitan dengan interaksi atau hubungan dengan konsumen atau pelanggan
- c. Ditujukan untuk memecahkan masalah atau menyediakan kepuasan pelanggan

2. Kualitas pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah yang dialami konsumen atau pelanggan (Superno, 2018:54).

Sedangkan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goets dan Davis, 1994).

Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan (Goets dan Davis, 1994).

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler menjelaskan bahwa ilmu perilaku konsumen adalah mempelajari bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, memakai, serta memanfaatkan barang, jasa, gagasan, atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat mereka (Kotler 2009 : 1663). Menurut Djaslim Saladin, pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Djaslim Saladin (2003).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan atau penilaian emosional dari konsumen atas penggunaan suatu produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan mereka terpenuhi, kepuasan pelanggan lebih mengarah pada perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul ketika setelah membandingkan suatu produk

maoun jasa dari apa yang mereka pikirkan dengan apa yng mereka harapkan.

Pada kegiatan penelitian ini, peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan dengan memandingkan standar pelayanan minimum dengan kondisi fasilitas pelayanan yang telah diberikan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa dengan tingkat harapan yang mereka inginkan.

4. Standar Pelayanan Minimum

Menurut peraturan Menteri 63 Tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kuitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standar pelayanan minimum merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun dan kereta api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun kereta api dan penyelenggara sarana perkeretaapian yang melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api. Standar pelayanan ini meliputi standar pelayanan minimum di stasiun kereta api dan standar pelayanan minimum dalam perjalanan. Adapun standar pelayanan minimum dalam perjalanan paling sedikit mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan(PM 63 Tahun 2019).

5. Indikator Pelayanan

Dalam melakukan analisis pelanggan dapat dilakukan dengan menggnakan survey kepuasan pelanggan terhadap indikator – indikator pelayanan. Indikator pelayanan ini digunakan untuk mengetahui kinerja dan kepentingan penumpang berdasarkan

Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yaitu informasi dan fasilitas pendukung, petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, lampu penerangan, ketepatan jadwal kereta api, kenyamanan tempat duduk, fasilitas pengatur sirkulasi udara, fasilitas pegangan penumpang berdiri, rak bagasi, kebersihan kereta, informasi kereta yang akan disinggai/dilewati secara berurutan, infoemasi gangguan perjalanan kereta api, nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta, informasi pelayanan dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Poin – poin tersebut merupakan atribut dalam penelitian ini. Selain itu poin – poin tersebut terdapat di dalam form survey untuk diserahkan kepada pengguna jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan.

6. Fasilitas

Menurut Tjiptono (2006), fasilitas adalah kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan(Tjiptono, 2006).

7. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dikuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali,2006:45). jika hasil yang didapat valid, maka pengolahan data dapat dilanjutkan, tetapi jika hasil yang didapat tidak valid maka proses uji validitas di ulang dengan hanya memasukkan pertanyaan yang valid saja. Dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.25.

8. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui apakah skala yang telah dibuat pada kuesioner secara internal sudah konsisten atau tidak. Pengujian konsisten skala menggunakan uji reliabilitas yang nantinya akan memberikan koefisien alpha yang bernilai 0-1. Dalam penelitian ini guna menguji reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS.25.

9. CSI (Customer Satisfaction Index)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan index yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan atribut – atribut produk atau jasa yang diukur (Syukri & AINU, 2014). Customer Satisfaction Index (CSI) memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu 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 merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing- masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut – atribut tersebut. Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kerja (*Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk meranking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan (Nugraha et al., 2014). Mempunyai fungsi utama yaitu menampilkan informasi tentang faktor – faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu 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 dalam riset berupa survey. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skalanlikert, 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:

- a. 1 = Tidak Puas
- b. 2 = Kurang Puas

- c. 3 = Cukup Puas
- d. 4 = Puas
- e. 5 = Sangat Puas

Selain pilihan lima skala seperti diatas, pilihan skala juga ada yang tujuh atau sembilan tingkat. Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tidak tersedia.

12. Perhitungan Sampel

Rumus *Slovin* adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Telaumbanua, 2016). Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh *Slovin* pada tahun 1960. Rumus *Slovin* pada tahun 1960. Rumus *Slovin* ini biasanya digunakan dalam penelitian survei dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi. Berikut merupakan rumus *Slovin*:

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

Sumber: Jurnal Manajemen Vol.6 No.1 Juni 2016

Keterangan:

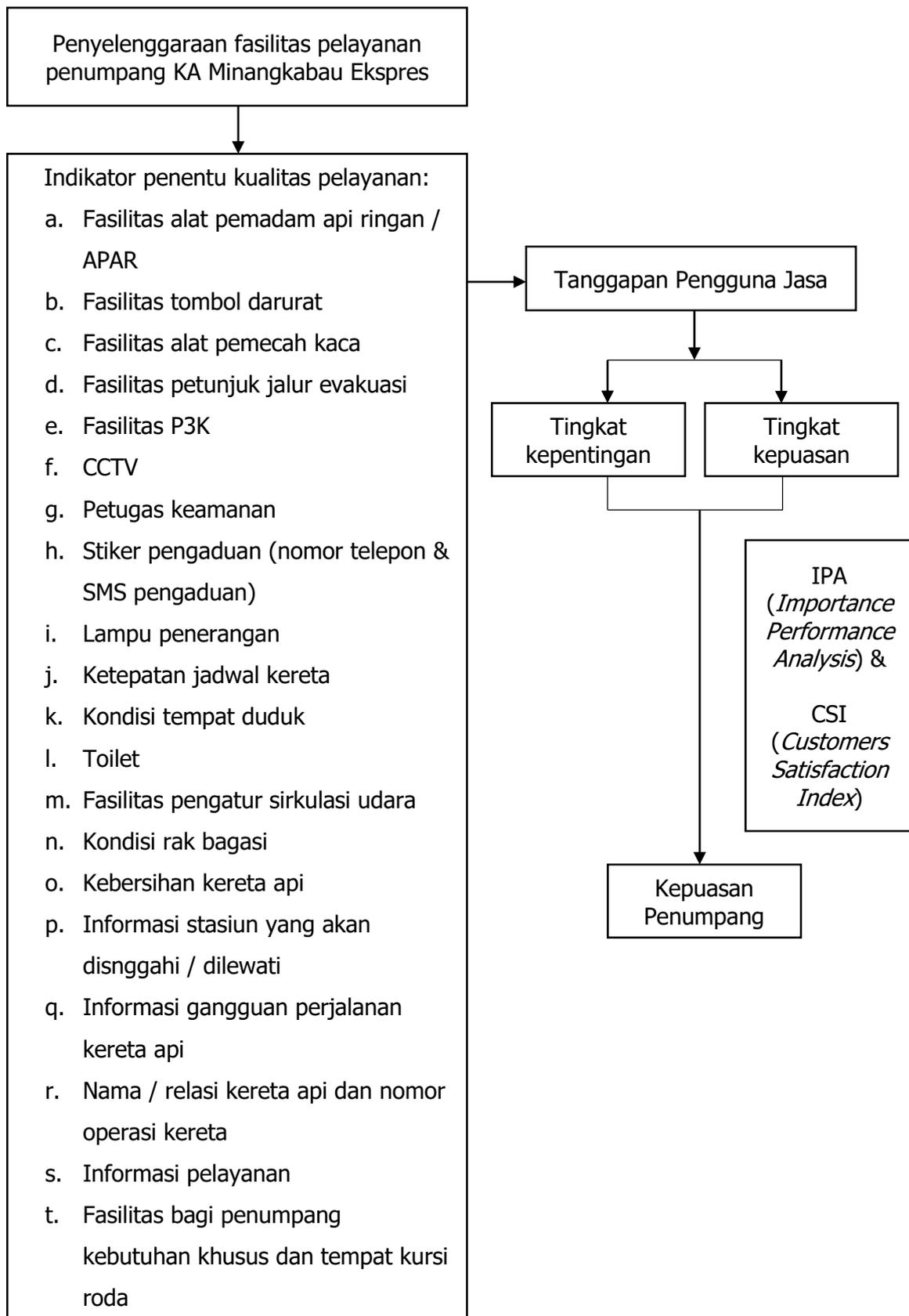
- n = Jumlah sampel yang dibutuhkan
- e = Standar error yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi
- N = Jumlah populasi

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

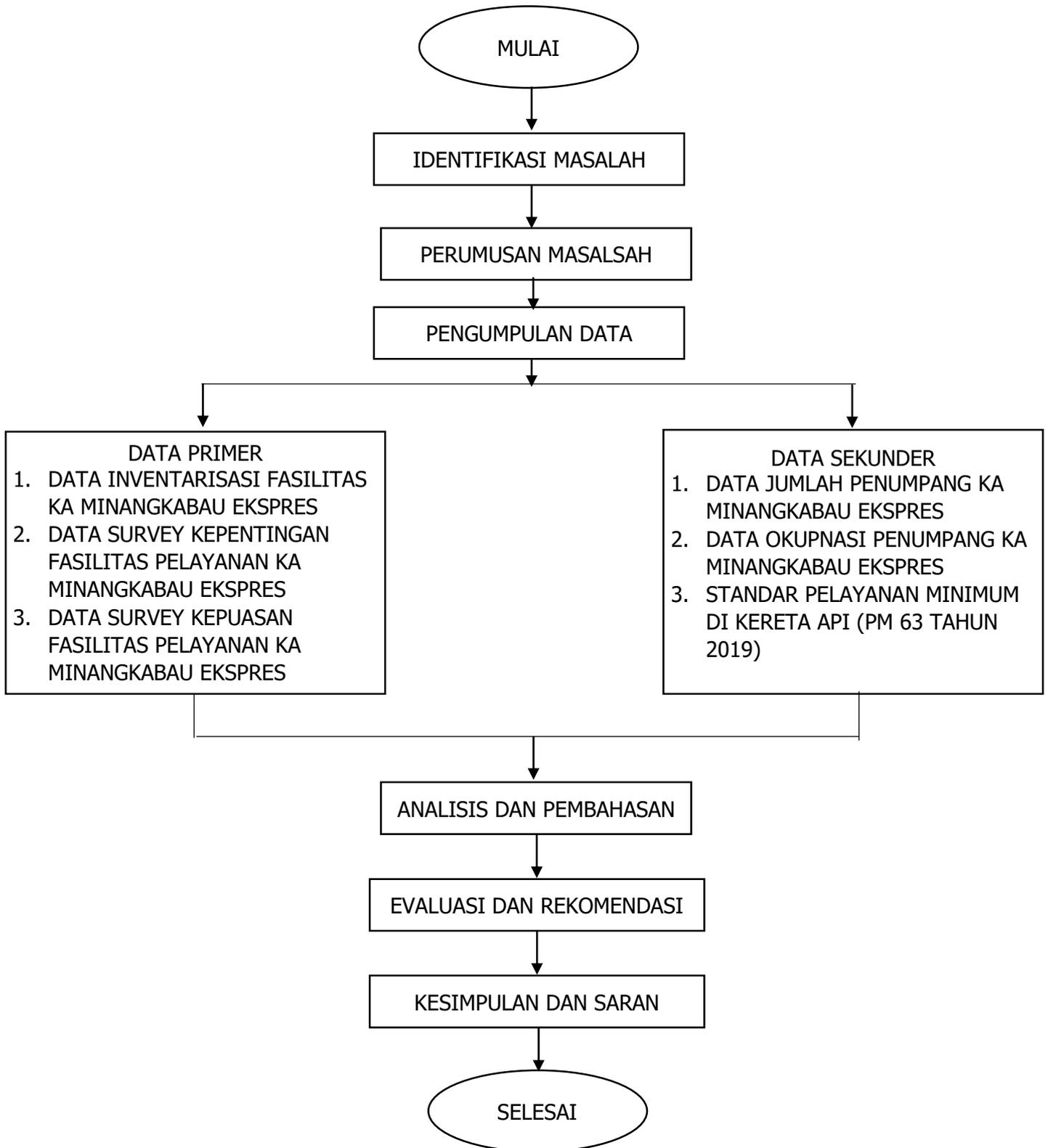
A. Alur Pikir Penelitian

Alur pikir penelitian ini adalah metode logika berpikir dalam memecahkan masalah. Alur pikir penelitian di bawah ini merupakan penyelesaian masalah mengenai "Analisis Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang KA Minangkabau Ekspres Lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau". Hasil dari alur pikir penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan yang mana akan menjadi penyelesaian masalah yang telah diambil. Indikator penentu kualitas pelayanan antara lain fasilitas alat pemadam api ringan / APAR, fasilitas tombol darurat, fasilitas alat pemecah kaca, fasilitas petunjuk jalur evakuasi, fasilitas P3K, CCTV, petugas keamanan, sticker pengaduan (nomor telepon atau SMS pengaduan), lampu penerangan, ketepatan jadwal kereta api, kondisi tempat duduk, fasilitas pengatur sirkulasi udara, rak bagasi, kebersihan kereta api, informasi stasiun yang disinggahi / dilewati, informasi gangguan perjalanan kereta api, nama / relasi kereta api dan nomor operasi kereta, informasi pelayanan, fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, dan tempat khusus kursi roda.



Gambar IV. 1 Skema Bagan Alur Pikir Penelitian

B. Bagan Alir Penelitiain



Gambar IV. 2 Bagan Alir Penelitian

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengevaluasi fasilitas pelayanan penumpang pada KA Minangkabau Ekspres, maka diperlukan pengumpulan data. Terdapat dua jenis data yang diharapkan dapat menjadi dasar penelitian untuk memperoleh jawaban dari pemecahan masalah yang telah ditemukan sebelumnya. Kedua data tersebut adalah:

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari instansi yang terkait dengan data yang diperlukan untuk menunjang dan mendukung pengumpulan data primer yang akan dijadikan acuan sehingga dapat membandingkannya untuk dianalisis permasalahannya. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini berupa:

a. Data jumlah penumpang KA Minangkabau Ekspres

Data jumlah penumpang KA Minangkabau Ekspres lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau Ekspres didapatkan di Divre Regional II Sumatera Barat.

b. Data okupansi penumpang KA Minangkabau Ekspres

Data okupansi didapatkan dari Divre Regional II Sumatera Barat. Data okupansi merupakan data eksisting untuk tiga tahun terakhir.

c. PM No.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Peraturan tersebut berperan sebagai regulasi yang mengatur tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api yang digunakan sebagai dasar pedoman dalam penelitian ini.

2. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan melalui pengamatan dan observasi langsung di lapangan mengenai kondisi yang ada pada saat itu. Data primer yang didapatkan nantinya akan dilakukan perbandingan dengan data sekunder untuk menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian. Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Data inventarisasi fasilitas KA Minangkabau Ekspres

Data inventarisasi fasilitas didalam kereta didapatkan dengan cara

pengambilan dokumentasi menggunakan kamera telepon. Data inventarisasi ini digunakan untuk melihat perbandingan kondisi eksisting fasilitas KA Minangkabau Ekspres dengan PM NO.63 Tahun 2019 baik dari spesifikasi, kondisi, serta kualitas fasilitas KA Minangkabau Ekspres. Dalam inventarisasi fasilitas pelayanan terdapat indikator dan tolak ukur yang digunakan untuk penilaian standar pelayanan minimum di dalam kereta seperti yang tercantum dalam PM No.63 Tahun 2019. Standar pelayanan minimum angkutan orang menggunakan kereta api terutama dalam perjalanan dapat dilihat pada halaman lampiran.

- b. Data kepentingan fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres
Data wawancara mengenai fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres yang nantinya akan menjadi informasi pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan dan dievaluasi menurut dimensi penumpang pergi pulang relasi Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau. Data tersebut didapatkan dengan cara wawancara langsung kepada penumpang dengan melalui google form yang dilakukan dalam perjalanan KA Minangkabau Ekspres lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau.

- c. Data kepuasan fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres
Data wawancara mengenai kepuasan hasil kinerja yang diberikan oleh KA Minangkabau Ekspres kepada penumpang. Nantinya akan menjadi masukan dan evaluasi terkait fasilitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Data tersebut didapatkan dengan cara wawancara langsung kepada penumpang dengan memberikan google form yang dilakukan dalam perjalanan KA Minangkabau Ekspres lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisis data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisa Perbandingan

Analisa perbandingan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan membandingkan kondisi fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres sebenarnya dengan standar pelayanan minimum yang berlaku.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini, diperlukannya melakukan analisis statistik deskriptif agar dapat mengetahui gambaran umum data dengan matriks tabel, median, modus, frekuensi, *pie chart*, dan persentase.

3. Perhitungan Uji Validitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas guna mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner itu mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika hasilnya valid maka pengolahan data bisa dilanjutkan, tetapi jika hasilnya tidak valid maka proses uji validitas harus diulang dengan hanya memasukkan pernyataan yang valid saja. Jadi uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan untuk melakukan survey terhadap penumpang KA Minangkabau Ekspres adalah valid atau tidak.

Pengukuran valid atau tidaknya suatu variabel diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada nilai signifikansi 5%. Adapun penentuan tersebut disajikan sebagai berikut:

r hitung $>$ r tabel, maka instrumen Valid

r hitung $<$ r tabel, maka instrumen yang diuji Tidak Valid

Dalam penelitian ini dilakukan uji validasi dengan bantuan aplikasi statistik yaitu SPSS.25 untuk memperoleh suatu hasil yang lebih valid.

Pada umumnya rumus uji validitas sebagai berikut:

Rumus IV. 1 Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{[n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2][n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2]}}$$

Sumber: Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan (17-23) Vol. 7 No. 1 Januari-Juni 2018

Keterangan:

- rx_y : Koefisien kolerasi product moment
- x_i : Skor tiap pertanyaan (jawabann responden)
- y_i : Skor total (jaawban responden)
- n : Jumlah responden

4. Perhitungan Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah skala yang dibuat pada kuesioner secara internal sudah konsisten atau tidak. Pengujian konsistensi skala menggunakan uji reliabilitas yang akan memberikan koefisien alfa yang bernilai 0-1, analisis ini menunjukkan besarnya nilai Cronbach's Alpha (alpha). Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas dilakukakn dengan menggunakan bantuan SPSS.25. Secara umum rumus untuk menghitung uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Rumus IV. 2 Uji Reliabilitas

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

Sumber: Uji Reliabilitas instrumen penelitian dengan Cronbach Alpha: Manual, Juliandi

Keterangan:

- r : Koefisien reliabilitas instrument
- k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$: Total varian butir

σ_t^2 : Total Varian

5. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) ialah metode yg digunakan untuk mengetahui informasi hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari indikator pelayanan yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari indikator-indikator tersebut. Pada penelitian ini menggunakan metode IPA, digunakan untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu pelayanan dengan cara menguor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari fasilitas pelayanan angkutan penumpang di KA Minangkabau Ekspres.

Tingkat kepentingan ialah harapan penumpang akan jasa angkutan kereta api dengan dilihat dari kepentingan masing-masing atribut pelayanan. Dalam mengukur tingkat kepentingan ini menggunakan skala *likert* 5 tingkat yaitu:

- a. Skor 5 dianggap sangat penting
- b. Skor 4 dianggap penting
- c. Skor 3 dianggap cukup penting
- d. Skor 2 dianggap kurang penting
- e. Skor 1 dianggap tidak penting

Tingkat kinerja merupakan tingkat pelaksanaan kinerja aktual dari muata pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api sebagai pihak penyelenggara yang dirasakan oleh penumpang KA Minangkabau Ekspres. Tingkat kinerja dalam kepentingan ini juga menggunakan skala *likert* 5 tingkat sebagai berikut:

- a. Skala 5 dianggap sangat puas
- b. Skala 4 dianggap puas
- c. Skala 3 dianggap cukup puas
- d. Skala 2 dianggap kurang puas
- e. Skala 1 dianggap tidak puas

Setelah didapatkan jumlah penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja secara keseluruhan terhadap setiap atribut fasilitas pelayanan penumpang dari seluruh responden, selanjutnya dilakukan perhitungan skor rata-rata untuk masing-masing atribut. Skor rata-rata tersebut nantinya akan diolah dan dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai hasil dari analisis IPA ini.

Rumus IV. 3 Skor rata-rata tingkat kinerja setiap atribut

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

Keterangan:

- \bar{X} : Skor rata-rata tingkat kinerja setiap atribut penilaian
- \bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan setiap penilaian
- $\sum X_i$: Total keseluruhan setiap atribut penilaian pada tingkat kinerja dari seluruh responden
- $\sum Y_i$: Total keseluruhan setiap atribut penilaian pada tingkat kepentingan dari seluruh responden
- n : Total responden

Jika skor rata-rata tersebut sudah diketahui maka selanjutnya dilakukan pemetaan dari hasil perhitungan tersebut dan dimasukkan ke dalam sebuah diagram kartesius. Pemetaan dilakukan dengan cara memposisikan tiap-tiap atribut penilaian terhadap titik koordinat sesuai dengan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dari fasilitas pelayanan penumpang. Untuk skor tingkat kepentingan diposisikan pada sumbu Y dan skor tingkat kinerja pada sumbu X. Diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran dan masing-masing kuadran dibatasi 2 garis X dan Y yang berpotongan tegak lurus, dimana garis X menunjukkan nilai rata-rata

dari total tingkat kepuasan dan garis Y menunjukkan nilai rata-rata dari total tingkat kepentingan.

Rumus IV. 4 Rata-rata bobot tingkat kinerja

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

Keterangan:

- \bar{X} : Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kinerja.
- \bar{Y} : Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan.
- k : Jumlah atribut yang ditetapkan.

Nilai X dan Y merupakan pasangan koordinat dari titik-titik atribut pada fasilitas pelayanan penumpang yang menempatkan suatu atribut terletak di diagram kartesius. Penggambaran pada diagram kartesius tersebut sebagai berikut(Suhendra & Prasetyanto, 2016).



Sumber: Suhendra&Prasetyanto, 2016

Gambar IV. 3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Berikut ini penjelasan kuadran-kuadran pada diagram kartesius:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I yaitu kuadran yang memuat atribut-atribut yang dinilai memiliki kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang rendah.

Atribut-atribut tersebut yaitu atribut yang mempunyai prioritas yang tinggi untuk dilakukan perbaikan atau evaluasi dari penilaian penumpang.

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran II adalah kuadran yang mencakup atribut-atribut yang tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya yang tinggi. Penumpang beranggapan bahwa pada fasilitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan tingkat kepentingan yang penumpang harapkan. Sehingga penyenggara harus tetap mempertahankan prestasi fasilitas pelayanan yang sudah ada.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan Kuadran yang memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Pada fasilitas pelayanan penumpang yang diberikan perusahaan tidak cukup penting dirasakan oleh penumpang, termasuk dengan kinerja fasilitas pelayanan penumpang juga kurang cukup baik. Sehingga atribut-atribut tersebut menjadi prioritas yang rendah bila dilakukan evaluasi.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV yaitu kuadran yang mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya tidak begitu penting yang dirasakan penumpang.

6. Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah suatu skala pengukuran yang menggambarkan pada tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Customer Satisfaction Index (CSI) berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan KA Minangkabau Ekspres secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk (Aritonang, 2005). Dalam metode ini, penghimpunan pendapat dari penumpang digunakan penilaian menggunakan 5 tingkat skala likert. Setelah jumlah penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja dari setiap atribut penilaian untuk seluruh responden diketahui, maka langkah selanjutnya menghitung rata-rata untuk masing-masing atribut penilaian dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Hasil rata-rata dari

masing-masing atribut penilaian kemudian diperoleh skor yang digunakan sebagai perhitungan CSI. Skor tersebut merupakan hasil perkalian antara rata-rata tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerja.

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

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

$$WT = \sum WS$$

Rumus IV. 5 dasar perhitungan CSI

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

Keterangan:

CSI : Nilai customer satisfaction index

WT : Weighted Factor

100 : Nilai Maksimum CSI

S : Skala Likert terbesar yang digunakan

Dengan kriteria yang digunakan dalam menghitung CSI dalam penelitian ini adalah menggunakan range tertentu yang dapat mewakili nilai kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau. Range tersebut dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel IV. 1 Skala Penilaian CSI

No	Kategori	Bobot Penilaian
1	Puas Sekali	80,01 – 100
2	Puas	66,01 – 80
3	Cukup Puas	50,01 – 66
4	Kurang Puas	45,01 – 50
5	Tidak Puas	< 45

Sumber: Farida, 2011

E. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat pada lintas Pulau Aie – Bandara Internasional Minangkabau.

2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei tahun 2022 bertepatan dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang Taruna/I Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Kondisi Eksisting KA Minangkabau Ekspres Menurut Standar Pelayanan Minimum pada PM No. 63 Tahun 2019

Dalam melakukan analisis guna pemecahan masalah, harus dilakukan juga survey inventarisasi KA Minangkabau Ekspres. Survey ini melihat langsung kondisi fasilitas KA Minangkabau Ekspres sekarang (eksisting). Survey ini dilakukan didalam kereta. Kegiatan survey ini langsung membandingkan fasilitas sesuai dengan standar pelayanan minimum yang terdapat pada Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Standar pelayanan minimum ini digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Dengan membandingkan dengan standar pelayanan minimum, dapat dilihat secara langsung fasilitas-fasilitas pelayanan penumpang yang sesuai dan tidak sesuai. Fasilitas-fasilitas ini dibandingkan dengan tolak ukur yang sesuai pada PM No. 63 Tahun 2019. Dalam kondisi eksisting ini dibagi menjadi 2 bagian, yaitu fasilitas yang sesuai dan tidak sesuai. Fasilitas yang sesuai berarti sudah memenuhi tolak ukur pada standar pelayanan minimum. Sedangkan fasilitas yang tidak sesuai ialah fasilitas yang belum memenuhi tolak ukur fasilitas pelayanan pada standar pelayanan minimum. Maka perlu dilakukan evaluasi, peningkatan dan perbaikan terkait fasilitas-fasilitas yang terdapat didalam KA Minangkabau Ekspres. Berikut pembagian fasilitas-fasilitas sesuai standar pelayanan minimum:

1. Fasilitas Yang Sesuai

Tabel V. 1 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
1.	Tombol darurat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Tersedia satu tombol tiap kereta, terlihat dan mudah terjangkau serta berfungsi dengan baik.	SESUAI
2.	Peralatan Pendukung antara lain: pemecah kaca, tombol/tuas pembuka pintu.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Terdapat (empat) buah alat pemecah kaca pada setiap kereta (semuanya berfungsi).	SESUAI
3.	Perlengkapan P3K	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau • Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia 	Terdapat 1 (satu) buah kotak P3K pada setiap kereta yang wajib tersedia.	SESUAI

Tabel V. 2 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
4.	Petugas Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Kondisi 	Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 Kereta	Terdapat 2 (dua) petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu pada satu rangkaian kereta.	SESUAI
5.	Stiker Pengaduan (nomor telepon atau SMS Pengaduan)	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Jumlah 	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca	Terdapat 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas dibaca.	SESUAI
6.	Lampu Penerangan	<ul style="list-style-type: none"> Intensitas Cahaya 	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	SESUAI

Tabel V. 3 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
7.	Ketepatan Jadwal	<ul style="list-style-type: none"> Waktu 	<ul style="list-style-type: none"> Keterlambatan dihitung 20% dihitung dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan. Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10dB, menggunakan Bahasa yang sopan, singkat, dan jelas. 	<ul style="list-style-type: none"> Tidak terdapat keterlambatan yang melebihi aturan. Namun jika ada keterlambatan tidak bisa di informasikan melalu audio, dikarenakan audio tidak berfungsi 	SESUAI
8.	Kondisi tempat duduk	Jumlah maksimum kapasitas	Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang untukmangkut	Tempat duduk sudah sesuai dengan kondisi yang baik dengan jumlah tempat duduk menyesuaikan spesifik teknik kereta	SESUAI

Tabel V. 4 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISIEKSISTING	KETERANGAN
9.	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	Toilet tersedia tiap kereta dengan kondisi yang bersih	SESUAI
10.	Fasilitas Pengatur sirkulasi udara	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27 ⁰ C	Terdapat fasilitas penyejuk udara	SESUAI
11.	Rak bagasi	Jumlah yang berfungsi	Tersedia ruang khusus bagasi di dalam kereta	Sudah grgfTersedia ruang khusus bagasi di dalam kereta	SESUAI
12.	Kebersihan	Kondisi kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan 	Terdapat petugas yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan dan kondisi didalam kereta bersih.	SESUAI

Tabel V. 5 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
13.	Ketersediaan nama/ relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Tempat • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 (dua) buah nama kereta api/ relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan • Display nama relasi/ nomor operasi kereta api perkotaan dipasang di bagian muka dan Badan kereta 	Display nama relasi/nomor operasi kereta api perkotaan terdapat di bagian muka/ front-end kereta.	SESUAI
14.	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus yang meliputi penyandang disabilitas, Wanita hamil, penumpang membawa balita, lanjut usia, dan orang sakit.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta. 	Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif. Dan terdapat 12 (duabelas) tempat duduk dalam satu rangkaian kereta.	SESUAI

Tabel V. 6 Fasilitas Pelayanan Yang Telah Sesuai Dengan Standar Pelayanan Minimum (Lanjutan)

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
	Fasilitas bagi pengguna kursi roda	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan• kondisi	<ul style="list-style-type: none">• Mempunyai tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker / penanda khusus kursi roda	Terdapat tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker / penanda khusus kursi roda	SESUAI

Sumber: Hasil Analisis, 2022

2. Fasilitas Yang Tidak Sesuai

a. Fasilitas alat pemadam apiringan /APAR



Sumber: Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar V. 1 APAR

Berdasarkan dari hasil pengamatan, sudah terdapat 1 (satu) buah APAR untuk masing-masing kereta dan mudah dijangkau. Namun dijumpai 1 (satu) buah APAR yang sudah kadaluarsa. Seharusnya APAR ini lakukan isi ulang atau pergantian. APAR yang sudah kadaluarsa dapat menimbulkan bahaya. Bahaya yang dapat di timbulkan adalah media APAR jadi menggumpal, terutama pada media power. Menggumpalnya media yang kadaluarsa tidak bisa dianggap sepele, karena ini akan mengganggu fungsi dari APAR jika terjadi kebakaran. Maka perlu adanya evaluasi dan melakukan refill APAR ketika APAR sudah memasuki masa kadaluarsa dan melakukan inspeksi APAR secara berkala. Saat APAR memasuki masa kadaluarsa, meski belum pernah digunakan, APAR harus tetap melakukan isi ulang media pemadam api. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas APAR ini tidak sesuai menurut standar pelayanan minimum.

- b. Petunjuk yang jelas tentang tata cara evakuasi melalui media visual dan audio



Sumber: Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar V. 2 Petunjuk evakuasi secara visual dan audio

Dari hasil pengamatan, sudah terdapat petunjuk jalur evakuasi melalui media visual yang mudah terlihat dan terjangkau, namun jika untuk informasi evakuasi melalui audio tidak berfungsi. Dapat dikatakan bahwa petunjuk tata cara evakuasi melalui media visual belum memenuhi standar pelayanan minimum. Harus adanya evaluasi dan perbaikan terhadap media audio di tiap-tiap kereta. Agar memudahkan para penumpang mendapatkan informasi terkait jalur evakuasi jika terjadi keadaan darurat.

- c. CCTV



Sumber: Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar V. 3 CCTV

Dari hasil pengamatan, dapat dilihat 2 dari 8 CCTV yang tidak berfungsi. Maka harus dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap CCTV didalam KA Minangkabau Ekspres. CCTV didalam kereta sangat diperlukan dalam aspek keselamatan. CCTV ini nantinya akan memonitor perjalanan kereta api dari segi penumpangnya dan juga dapat meningkatkan keamanan didalam kereta.

- d. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan



Sumber: Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar V. 4 Informasi stasiun yang akan dilewati secara visual

Dari hasil pengamatan, sudah terdapat informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati dalam bentuk visual dan ditempatkan ditempat yang strategis, mudah terlihat dan kelas terbaca. Namun untuk informasi stasiun yang disinggahi/dilewati melalui audio tidak berfungsi. Sehingga dapat menyulitkan para penumpang untuk mengetahui stasiun selanjutnya, maka audio/speaker ini harus dilakukan evaluasi atau perbaikan guna mempermudah para penumpang dalam mendapatkan informasi melalui media audio.

- e. Informasi gangguan perjalanan kereta api

Dari hasil pengamatan, jika terjadi gangguan perjalanan kereta api harusnya disampaikan melalui media audio. Dengantolak ukur yang ada informasi diumumkan 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada, namun selama pengamatan media audio

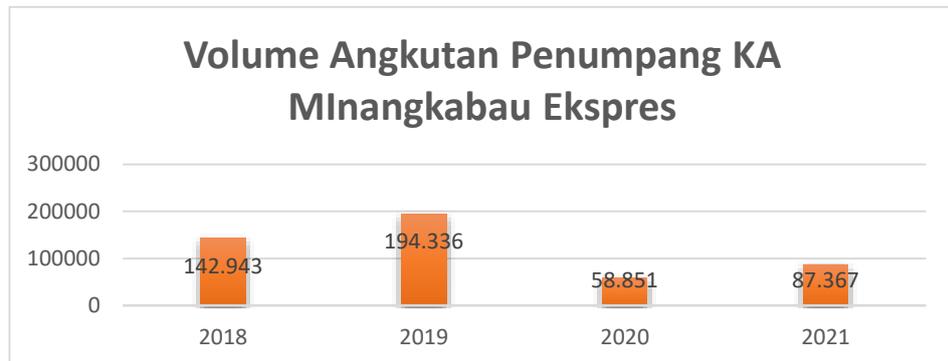
f. Informasi pelayanan

Dari hasil pengamatan, KA Minangkabau Ekspres telah memiliki sistem pemberitahuan Public Address System (PA) atau Passenger Information System (PIS) dan informasi visual berupa PID (Passenger Information Display) sudah ada, namun tidak berfungsi dengan baik. Dalam penyampaian informasi dalam bentuk audio tidak berfungsi.

B. Tingkat Kepentingan Penumpang KA Minangkabau Ekspres

1. Penentuan Sampel Untuk Uji Validitas dan Uji Relibilitas

Dalam penentuan uji sampel ini diambil berdasarkan rumus *slovin* yang dimana dari jumlah sampel, yaitu 87.367. Rumus *slovin* adalah rumus yang digunakan dalam menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Penentuan ini diambil berdasarkan data volume angkutan penumpang KA Minangkabau Ekspres lintas Pulau Aie-Bandara Internasional pada tahun 2021.



Sumber: Divisi Regional II Wilayah Sumatera Bagian Barat

Gambar V. 5 Volume Angkutan Penumpang KA Minangkabau Ekspres

Sampel yang telah didapat dari populasi selanjutnya menentukan dengan menggunakan rumus *slovin*. Perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{87.367}{1 + 87.367(0,1)^2}$$

$$n = \frac{87.367}{873,68}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan senilai 99,99 untuk jumlah sampel. Dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

2. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukakn guna mengetahui kevaliditasan atau kesesuaian suatu kuesioner yang digunakan oleh peneliti dengan mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden dari sampel. Dalam melakukan uji validitas ini menggunakan SPSS.25. untuk melakukan analisis pada SPSS ini dengan cara memilih fungsi Analysis kemudian Correlate dan Brivariate. Dalam uji validitas ini dikatakan valid jika r hitung > r tabel pada signifikan 5%. Dan dikatakan tidak valid jika r hitung < r tabel pada signifikan 5%. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel V. 7 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kepentingan Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau

NO ITEM	r HITUNG	r TABEL 5% (100)	KETERANGAN
P1	0,619	0,1964	VALID
P2	0,694	0,1964	VALID
P3	0,646	0,1964	VALID
P4	0,264	0,1964	VALID
P5	0,473	0,1964	VALID
P6	0,275	0,1964	VALID
P7	0,714	0,1964	VALID
P8	0,584	0,1964	VALID
P9	0,221	0,1964	VALID

Tabel V. 8 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kepentingan Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau (lanjutan)

NO ITEM	r HITUNG	TABEL 5% (100)	KETERANGAN
P10	0,666	0,1964	VALID
P11	0,272	0,1964	VALID
P12	0,776	0,1964	VALID
P13	0,312	0,1964	VALID
P14	0,264	0,1964	VALID
P15	0,214	0,1964	VALID
P16	0,207	0,1964	VALID
P17	0,585	0,1964	VALID
P18	0,691	0,1964	VALID
P19	0,207	0,1964	VALID
P20	0,694	0,1964	VALID

Sumber: Hasil Analisi, 2022

Tabel V. 9 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kinerja Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau

NO ITEM	r HITUNG	r TABEL 5% (100)	KETERANGAN
P1	0,389	0,1964	VALID
P2	0,284	0,1964	VALID
P3	0,294	0,1964	VALID
P4	0,278	0,1964	VALID
P5	0,509	0,1964	VALID
P6	0,424	0,1964	VALID
P7	0,271	0,1964	VALID
P8	0,330	0,1964	VALID
P9	0,268	0,1964	VALID
P10	0,496	0,1964	VALID
P11	0,300	0,1964	VALID
P12	0,284	0,1964	VALID
P13	0,534	0,1964	VALID
P14	0,546	0,1964	VALID
P15	0,313	0,1964	VALID
P16	0,513	0,1964	VALID
P17	0,313	0,1964	VALID
P18	0,489	0,1964	VALID
P19	0,243	0,1964	VALID
P20	0,312	0,1964	VALID

Sumber: Hasil Analisi, 2022

Berdasarkan hasil dari perhitungan Uji Validitas dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa r hitung $>$ r tabel pada signifikan 5%. Dapat disimpulkan bawa semua item yang terdapat dalam angket penelitian ini adalah valid. Dengan begitu kuesioner ini dapat digunakan oleh peneliti guna mengukur dan memperoleh data penelitian.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan guna melihat apakah kuesioner yang akan digunakan memiliki kondistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Dalam melakan uji reliabilitas ini menggunakan bantuan program SPSS.25. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $>$ 0.6(Sujarweni Wiratna, 2015).

Tabel V. 10 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	CRONBACH ALPHA	MINIMAL CRONBACH ALPHA	KETERANGAN
KEPENTINGAN	0.766	0.6	RELIABEL
KINERJA	0.667	0.6	RELIABEL

Sumber: Hasil Analisi, 2022

Dari hasil Uji Realibilitas pada tabel diatas, didapatkan nilai koefisien angket kepentingan sebesar 0,766 dan angket kinerja sebesar 0,667. Dapat disimpulkan bahwa semua atribut angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten. Dan peneliti bisa menggunakan kuesioner yang memiliki kondistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang.

4. Analisis IPA (Importance Performance Analysis)

Dalalm penelitian ini, peneliti melakukan analisis terhadap tingkat kepentingan dari pelaynan dengan kualitas kinerja. Untuk mengukur tingkat pelayanan di KA Minangkabau Ekspres digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Pengambilan responden sebanyak 100 sampel berdasarkan dari rumus Slovin. Penilaiann diambil dari rata-rata masing-masing atribut pelayanan

untuk kepentingan dan kinerja. Nantinya akan dilakukan pemetaan yang kemudian digambarkan ke dalam suatu diagram kartesius. Berikut merupakan rata-rata kepentingan dan kinerja:

Tabel V. 11 Hasil Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja

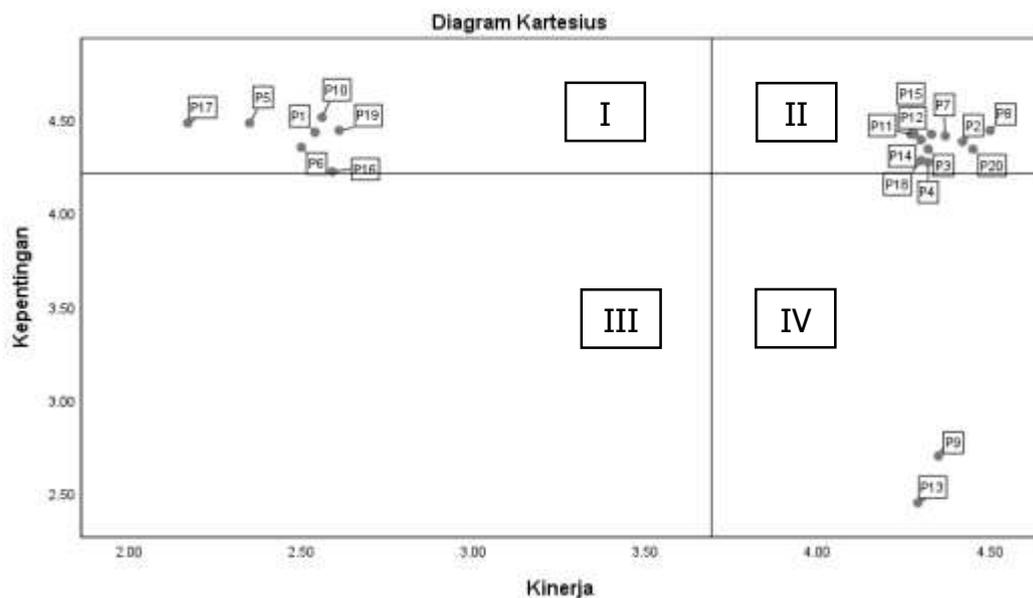
No.	Atribut	Kepentingan	Kinerja
P1	Alat pemadam api ringan / APAR	4,43	2,54
P2	Fasilitas tombol darurat	4,38	4,42
P3	Fasilitas alat pemecah kaca	4,34	4,32
P4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi	4,27	4,32
P5	Fasilitas P3K	4,48	2,35
P6	CCTV	4,35	2,50
P7	Petugas keamanan	4,41	4,37
P8	Stiker pengaduan (nomor telepon & SMS pengaduan)	4,44	4,50
P9	Lampu penerangan	2,70	4,35
P10	Ketepatan jadwal kereta	4,51	2,56
P11	Kondisi tempat duduk	4,42	4,28
P12	Fasilitas toilet	4,42	4,33
P13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	2,45	4,29
P14	Kondisi rak bagasi	4,39	4,3
P15	Kebersihan kereta api	4,42	4,27
P16	Informasi stasiun yang akan disinggahi / dilewati	4,22	2,59
P17	informasi gangguan perjalanan kereta api	4,48	2,17
P18	Nama / relasi kereta api dan nomor operasi kereta	4,28	4,3
P19	Informasi pelayanan	4,44	2,61
P20	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus dan Tempat khusus kursi roda	4,34	4,45
Rata – rata		4,20	3,69

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Data diatas kemudian akan diolah dan dipetakan dalam diagram kartesius. Diagram ini terbagi dalam 4 (empat) kuadran dengan tingkat prioritas masing-masing. Pembagian kuadran ini menggunakan garis-garis yang diperoleh dari hasil rata-rata kinerja dan kepentingan terhadap fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres.

5. Penggambaran Diagram Kartesius

Kemudian dapat ditarik 2 (dua) garis yang saling berpotongan dan tegak lurus dan membentuk kuadran-kuadran. Dari masing-masing atribut pelayanan tersebut akan ditempatkan sesuai dengan nilai rata-rata dari kinerja dan kepentingannya. Nilai-nilai tersebut nantinya akan digunakan untuk titik koordinat dalam diagram kartesius. Untuk nilai rata-rata kepentingan sebagai titik koordinat sumbu Y, sedangkan untuk kinerja sebagai sumbu X. Dibawah ini merupakan hasil dari pemetaan diagram kartesius.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 6 Diagram Kartesius importance Performance Analysis (IPA) fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang namun kinerja fasilitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Adapun fasilitas pelayanan penumpang dalam kuadran I antara lain:

- 1) Fasilitas APAR (2,54;4,43)
- 2) Fasilitas P3K (2,35;4,48)
- 3) Fasilitas CCTV (2,50;4,35)
- 4) Fasilitas ketepatan jadwal kereta (2,56;4,51)

- 5) Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati (2,59;4,42)
- 6) Informasi gangguan perjalanan kereta api (2,17;4,48)
- 7) Informasi pelayanan (2,61;4,44)

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran II ini dianggap sangat penting oleh penumpang dan kinerja fasilitas pelayanan yang diberikan juga dianggap sudah memuaskan bagi penumpang. Yang termasuk dalam kuadran II sebagai berikut:

- 1) Fasilitas tombol darurat (4,42;4,38)
- 2) Fasilitas alat pemecah kaca (4,32;4,34)
- 3) Fasilitas petunjuk jalur evakuasi (4,32;4,27)
- 4) Petugas keamanan (4,37;4,41)
- 5) Fasilitas stiker pengaduan (nomor telepon & SMS pengaduan) (4,50;4,44)
- 6) Fasilitas kondisi tempat duduk (4,28;4,42)
- 7) Fasilitas toilet (4,33;4,42)
- 8) Kondisi rak bagasi (4,3;3,39)
- 9) Kebersihan kereta api (4,27;4,22)
- 10) Nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta api (4,3;4,28)
- 11) Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus dan khusus kursi roda (4,45;4,34)

a. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting bagi penumpang dan pelayanannya juga kurang. Dan untuk atribut yang termasuk kedalam kuadran III ini tidak ada.

b. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang termasuk di kuadran IV ini adalah fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, namun layanan yang diberikan sudah memuaskan. Atribut-atribut tersebut antara lain:

- 1) Fasilitas lampu penerangan (4,35;2,70)

2) Fasilitas pengatur sirkulasi udara (4,29;2,45)

Dilihat dari diagram kartesius diatas dapat disimpulkan bahwa kepentingan fasilitas pelayanan penumpang sebagian besar di dalam KA Minangkabau Ekspres sudah sesuai dengan harapan para penumpang, tetapi masih ada beberapa fasilitas pelayanan yang dianggap belum memenuhi keinginan penumpang KA Minangkabau Ekspres. Oleh karena itu harus dilakukan penambahan maupun peningkatan fasilitas terutama atribut-atribut yang masuk dalam prioritas utama agar penumpang merasa lebih puas dengan adanya KA Minangkabau Ekspres ini. Adapun fasilitas yang memiliki kepentingan tinggi namun kinerja pelayanan yang diberikan masih rendah yaitu terdapat pada kuadran I, antara lain:

- a. Fasilitas APAR
- b. Fasilitas P3K
- c. Fasilitas CCTV
- d. Fasilitas ketepatan jadwal kereta
- e. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati
- f. Informasi gangguan perjalanan kereta api
- g. Informasi pelayanan

6. Peningkatan Fasilitas Pelayanan KA Minangkabau Ekspres

Darii hasil penelitian, baik survei maupun analisis dapat diketahui bahwa beberapa fasilitas di KA Minangkabau Ekspres belum memenuhi sesuai Standar Pelayanan Minimum dan kepuasan serta kenyamanan penumpang. Maka dari itu perlu dilakukan peningkatan agar fasilitas pelayanan yang tersedia di KA Minangkabau Ekspres bisa memenuhi standar. Fasilitas yang perlu ditingkatkan antara lain:

a. Fasilitas Pemadam Api Ringan (APAR)



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar V. 7 Fasilitas APAR

Dari hasil pengamatan, terdapat fasilitas Pemadam Api Ringan (APAR) disetiap masing-masing kereta. Namun dalam pengoperasiannya, fasilitas APAR ini tidak bisa digunakan karena sudah kadaluarsa. APAR yang sudah kadaluarsa sangat berbahaya . baya yang dapat terjadi adalah media APAR jadi menggumpal, terutama pada media power. Menggumpalnya media yang kadaluarsa tidak bisa dianggap sepele, karena ini akan mengganggu fungsi dari APAR jika terjadi kebakaran. Maka perlu adanya evaluasi dan melakukan refill APAR ketika APAR sudah memasuki masa kadaluarsa dan melakukan inspeksi APAR secara berkala. Saat APAR memasuki masa kadaluarsa, meski belum pernah digunakan, APAR harus harus tetap melakukan isi ulang media pemadam api.

b. Fasilitas informasi secara audio dan visual



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar V. 8 Fasilitas Informasi Perjalanan Secara Audio



Sumber : Hasil Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar V. 9 Fasilitas Informasi Perjalanan Secara Visual

Dari hasil pengamatan, terdapat fasilitas informasi secara audio dan visual disetiap masing-masing kereta. Fasilitas pengeras suara ini tidak berfungsi dan tidak dapat digunakan dalam menyampaikan informasi kepada penumpang terkait fasilitas petunjuk jalur evakuasi, fasilitas ketepatan jadwal kereta api, fasilitas informasi stasiun yang akan dilewati/disinggahi secara berurutan, fasilitas informasi gangguan perjalanan kereta api. Dan untuk penyampain informasi secara visual berupa PID (*Passanger*

Information Display) masih belum berfungsi sebagaimana mestinya. Seperti gambar diatas, penyampain stasiun yang akan disinggahi ditampilkan melalui informasi fasilitas secara visual, namun untuk keterangan stasiun yang disinggahi tidak jelas bacaannya. Dengan keterbatasan fasilitas infromasi secara audio dan visual tidak berfungsi sebagaimana mestinya maka membuat penumpang KA Minangkabau Ekspres merasa kurang puas. Maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan pada fasilitas informasi perjalanan kereta api secara audio dan visual agar memenuhi standar pelayanan minimum dan juga dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan penumpang KA Minangkabau Ekspres.

c. CCTV



Sumber : Hasil Survey, 2022

Gambar V. 10 Fasilitas CCTV

Dari hasil pengamatan diatas, terdapat 2 dari 8 CCTV yang terdapat di kereta M dan kereta TeC1 yang tidak berfungsi. Maka harus dilakukan evaluasi terkait CCTV yang ada didalam KA Minangkabau Ekspres. Perlu adanya perbaikan atau penggantian terkait CCTV yang tidak berfungsi/rusak agar dapat berfungsi kembali dan guna meningkatkan keamanan di dalam KA Minangkabua Ekspres sehingga memenuhi terkait kepuasan dan kenyamanan penumpang KA Minangkabau Ekspres.

C. Tingkat Kepuasan Penumpang KA Minangkabau Ekspres

i. Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan *Customer Satisfaction Index*

(CSI) yaitu analisis kuantitatif berupa persentase penumpang yang puas dalam suatu survei dengan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan. CSI merupakan indeks guna menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan terhadap tingkat kepentingan dari atribut pelayanan yang akan diukur.

Dalam mendapatkan nilai CSI, harus diketahui nilai *Weighted Total* (WT), *Weighted Factor* (WF) dan nilai *Weighted Score* (WS) terlebih dahulu. Berikut adalah akumulasi keseluruhan nilai perhitungan dari masing-masing item yang telah disajikan dalam bentuk tabel guna mempermudah dalam mencari hasil perhitungannya.

Tabel V. 12 Perhitungan CSI

ATRIBUT	RATA_RATA KEPENTINGAN (MIS)	RATA-RATA KINERJA (MSS)	WEIGHTED FACTOR (WF)	WEIGHTED SCORE (WS)
P1	4,43	2,54	0,05	0,13
P2	4,38	4,42	0,05	0,23
P3	4,34	4,32	0,05	0,22
P4	4,27	4,32	0,05	0,22
P5	4,48	2,35	0,05	0,13
P6	4,35	2,50	0,05	0,13
P7	4,41	4,37	0,05	0,23
P8	4,44	4,50	0,05	0,24
P9	2,70	4,35	0,03	0,14
P10	4,51	2,56	0,05	0,14
P11	4,42	4,28	0,05	0,22
P12	4,42	4,33	0,05	0,23
P13	2,45	4,29	0,03	0,12
P14	4,39	4,3	0,05	0,22
P15	4,42	4,27	0,05	0,22
P16	4,22	2,59	0,05	0,13
P17	4,48	2,17	0,05	0,12
P18	4,28	4,3	0,05	0,22
P19	4,44	2,61	0,05	0,14
P20	4,34	4,45	0,05	0,23
JUMLAH	84,17	73,82	1,00	3,66
WEIGHTED TOTAL (WT)				
Customer Satisfaction Index (CSI)				73,19

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan dari hasil perhitunga menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres relasi Pulau Aie-Bandara Internasional Minangkabau sebesar 73,19. Hasil ini termasuk kedalam kategori "Puas" dengan bobot nilai diantara 66,01 – 80.

Tabel V. 13 Skala Penilaian CSI

No	Kategori	Bobot Nilai
1	Sangat Puas	80,01 – 100
2	Puas	66,01 – 80
3	Cukup Puas	50,01 – 66
4	Kurang Puas	45,01 – 50
5	Tidak Puas	< 45

Sumber: Farida, 2011

Berdasarkan tabel dan hasil perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan diperoleh nilai CSI 73,19 yang berarti indeks kepuasan penumpang pada kriteria "Puas" terhadap fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang telah diberikan oleh penyelenggara (PT.KAI) saat ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa kinerja yang diberikan masih belum maksimal untuk memenuhi harapan penumpang terkait atribut-atribut pelayanan yang diberikan. Dengan begitu perlu adanya penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Setelah diteliti fasilitas KA Minangkabau Ekspres sebagian besar ternyata sudah memenuhi sesuai standar pelayanan minimum yang berlaku sesuai dengan PM. No. 63 Tahun 2019. Fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres yang belum memenuhi standar pelayanan minimum antara lain:
 - a. Masih terdapatnya 1 (satu) buah APAR yang sudah habis masa berlaku/kadaluarsa
 - b. Terdapat 2 (dua) buah CCTV yang tidak berfungsi
 - c. Petunjuk tatacara evakuasi melalui media audio
 - d. Informasi stasiun yang disinggahi melalui media audio
 - e. Informasi gangguan perjalanan kereta api
 - f. Informasi pelayanan
2. Dari analisis tingkat kepentingan fasilitas yang terdapat pada KA Minangkabau Ekspres terdapat 7 atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran 1 yang mana atribut perlu untuk dilakukan evaluasi dan peningkatan. Adapun fasilitas yang masuk kedalam kuadran I ialah fasilitas APAR, fasilitas P3K, Fasilitas CCTV, Fasilitas ketepatan jadwal kerta, informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati, informasi gangguan perjalanan kereta api, dan informasi pelayanan.
3. Dari analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Ka Minangkabau Ekspres, menunjukkan bahwa penumpang KA Minangkabau Ekspres merasa "Puas" terhadap pelayanan yang diberikan oleh KA Minangkabau Ekspres, dengan skors CSI sebesar 73,19. Skor tersebut masuk kedalam kategori puas.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, saran-saran atau masukan dan rekomendasi yang dapat membantu dalam peningkatan fasilitas KA Minangkabau Ekspres

dengan harapan akan meningkatkan kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres sebagai berikut:

1. Perlu adanya evaluasi dan peningkatan pada fasilitas pelayanan penumpang KA Minangkabau Ekspres yang belum sesuai dan belum memenuhi standar pelayanan minimum yang terdapat pada PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Fasilitas-fasilitas yang perlu dilakukakn peningkatan pelayanan yang terdapat pada kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Fasilitas-fasilitas pelayanan yang perlu ditingkatkan pada kuadran I antara lain:
 - a. Perlu dilakukannya evaluasi atau pengisian kembali fasilitas Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang sudah kadaluarsa. Karena ini dapat membahayakan jika terjadi gumpalan pada fasilitas APAR. Dengan dilakukannya evaluasi dan pengisian kembali, maka dengan begitu tingkat keselamatan penumpang akan lebih terjamin.
 - b. Perlu mengevaluasi dan memaksimalkan fasilitas pengeras suara (audio) didalam kereta api guna memudahkan penumpang dalam mendapatkan informasi mengenai petunjuk jalur evakuasi, ketepatan jadwal kereta api secara audio, informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara audio, informasi gangguan perjalanan kereta api secara audio dan infromasi pelayanan kereta api secara audio agar semua informasi lang tersampaikan kepada penumpang dialam KA Minangkabau Ekspres.
 - c. Perlu dilakukannya evaluasi atau pergantian fasilitas CCTV yang masih tidak berfungsi.
3. Dalam upaya peningkatan kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres, perlu dilakukannya evaluasi dan memaksimalkan kinerja fasilitas-fasilitas pelayanan KA Minangkabau Ekspres yang masih dinilai belum sesuai dengan standar pelayanan minimum. Agar tingkat kepuasan penumpang KA Minangkabau Ekspres terhadap kinerja yang diberikan menjadi sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, R. (2005). PP No. 72 Tahun 2009. Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden, 1, 1–5.
- Kartikasari, D., Arifin, Z., & Hidayat, K. (2013). PENGARUH PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Penelitian Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2012/2013 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Yang Mengonsumsi Produk Mie Instan Merek Indomie). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 3(2), 74110.
- Nugraha, R., Ambar, H., & Adiarto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 1(3), 221–231.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/1404>
- Republik Indonesia. (2019). PM 63 tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 3, 50.
- Richard Romario Samuel Rawis, S. L. H. V. Joyce. Lopian, M. W., & Ratulangi, U. S. (2020). Service Quality, Brand. Richard Romario Samuel Rawis, S. L. H. V. Joyce. Lopian, Magdalena Wullur Universitas Sam Ratulangi, 7(2), 464–475.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59–70.
- Sujarweni Wiratna. (2015). kompetensi pedagogik dan kompetensi kepribadian guru dalam penelitian otentik di UPT Pendidikan Kecamatan Laweyan. Sebagian. July, 1–23.
- Syukri, & AINU, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik*

- Industri, 13(2), 103–111. journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.
- Telaumbanua, : Kaminudin. (2016). Universitas Dharmawangsa Universitas Dharmawangsa. Konsep Dasar Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Dasar, 224, 1–16.
- Undang-Undang No. 23. (2007). Tentang Perkeretaapian. In Lembaran Negara RI Tahun (Issue 23).
- Yulianti, N., Soegiarto, E., & Heriyanto. (2015). Pengaruh Pengalaman kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Pembangunan Sekretariat Kabupaten Kutai Timur. *Untag Samarinda*, 4(3), 116–132.

DAFTAR LAMPIRAN

		Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2021/2022	On Train Interview
---	---	---	-------------------------------

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut menurut persepsi anda dan tingkat kepuasan sebagai pelanggan Kereta Api. Dimohon anda memberi penilaian dengan tanda centang (√) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini:

Tidak Penitng	1	Tidak Puas	1
Kurang Penting	2	Kurang Puas	2
Cukup Penting	3	Cukup Puas	3
Penting	4	Puas	4
Sangat Penting	5	Sangat Puas	5

NO	PERTANYAAN	KEPENTINGAN					KINERJA				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Alat pemadam api ringan / APAR										
2	Fasilitas tombol darurat										
3	Fasilitas alat pemecah kaca										
4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi										
5	Fasilitas P3K										
6	CCTV										
7	Petugas keamanan										
8	Stiker pengaduan (nomor telepon & SMS pengaduan)										
9	Lampu penerangan										
10	Ketepatan jadwal kereta										
11	Kondisi tempat duduk										
12	Toilet										
13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara										
14	Kondisi rak bagasi										
15	Kebersihan kereta api										
16	Informasi stasiun yang akan disinggahi / dilewati										
17	informasi gangguan perjalanan kereta api										
18	Nama / relasi kereta api dan nomor operasi kereta										
19	Informasi pelayanan										
20	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus dan tempat kursi roda										

		Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2021/2022	On Train Interview
---	---	---	-------------------------------

tanda centang (√) pada pernyataan-pernyataan tersebut di kolom-kolom yang telah disediakan dibawah ini.

Keterangan :

Tidak penting	1	Tidak puas	1
Kurang penting	2	Kurang puas	2
Cukup penting	3	Cukup puas	3
Penting	4	Puas	4
Sangat penting	5	Sangat puas	5

NO	PERTANYAAN	KEPENTINGAN					KINERJA				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Alat pemadam api ringan / APAR		√					√			
2	Fasilitas tombol darurat		√					√			
3	Fasilitas alat pemecah kaca		√				√				
4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi	√						√			
5	Fasilitas P3K		√						√		
6	CCTV	√								√	
7	Petugas keamanan		√					√			
8	Stiker pengaduan (nomor telepon & SMS pengaduan)		√					√			
9	Lampu penerangan					√	√				
10	Ketepatan jadwal kereta		√								√
11	Kondisi tempat duduk	√				√					
12	Toilet		√				√				
13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara		√					√			
14	Kondisi rak bagasi		√						√		
15	Kebersihan kereta api			√						√	
16	Informasi stasiun yang akan disinggahi / dilewati		√								√
17	informasi gangguan perjalanan kereta api	√					√				
18	Nama / relasi kereta api dan nomor operasi kereta		√					√			
19	Informasi pelayanan		√						√		
20	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus dan tempat kursi roda	√						√			



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

NO	Atribut Layanan Tingkat Kepentingan (SURVEY PENUMPANG KA MINANGKABAU EKSPRES)																				SKOR
Rspnd	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	4	4	4	5	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	81
2	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	90
3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	2	5	4	4	5	4	4	4	84
4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	84
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	4	5	4	5	87
6	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	92
7	3	3	3	5	5	5	3	3	2	3	5	3	1	5	5	5	3	3	5	3	73
8	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	1	4	5	5	5	3	5	3	83
9	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	91
10	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	90
11	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	2	5	4	5	4	86
12	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	90
13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	82
14	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	5	4	4	5	4	5	89
15	3	3	3	4	3	5	3	3	1	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	70
16	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	2	5	4	5	3	87
17	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	91
18	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	66
19	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	1	4	5	5	5	4	4	5	89
20	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	86
21	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	81
22	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4	3	5	2	5	5	4	5	4	5	4	86
23	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	93
24	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	4	5	5	3	5	3	88
25	4	3	3	4	5	4	3	3	5	3	5	3	2	3	5	4	3	3	5	3	73



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

26	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	1	4	4	4	5	4	3	4	79
27	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	91
28	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	5	4	5	4	4	4	5	78
29	4	4	4	5	4	5	4	4	1	5	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	82
30	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	92
31	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	85
32	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	2	5	5	5	4	4	3	4	83
33	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	5	3	72
34	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	1	4	5	3	5	5	4	5	85
35	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	84
36	5	5	4	4	5	4	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	90
37	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	81
38	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	4	5	1	4	5	5	5	5	4	5	87
39	5	5	4	4	5	4	5	5	1	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	87
40	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	89
41	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	88
42	5	5	4	4	4	4	5	5	1	4	5	5	1	5	4	4	5	5	3	5	83
43	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	4	4	4	4	4	76
44	4	5	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	4	78
45	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	2	4	5	3	5	5	4	5	87
46	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	91
47	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80
48	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	1	4	5	4	5	3	5	3	70
49	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	83
50	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	92



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

51	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	4	74
52	4	3	3	4	3	4	5	5	1	5	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	72
53	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	2	4	5	4	5	5	5	5	89
54	3	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	77
55	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	1	4	3	3	4	4	5	4	75
56	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	89
57	5	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	5	1	3	5	3	5	5	5	5	85
58	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	93
59	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	92
60	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	81
61	5	3	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	4	3	78
62	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	4	81
63	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	79
64	5	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	89
65	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	75
66	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	86
67	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	81
68	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	79
69	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	90
70	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	5	91
71	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	96
72	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	74
73	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	1	4	5	4	4	5	5	5	89
74	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	92
75	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	4	4	77



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

76	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	95
77	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	1	5	3	4	5	5	5	5	86
78	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	1	5	4	5	5	5	4	5	89
79	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5	3	5	1	5	5	4	4	5	5	5	86
80	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	86
81	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	4	76
82	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	1	4	3	5	5	5	4	5	88
83	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	4	88
84	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	87
85	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	93
86	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	90
87	4	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	1	5	4	3	4	4	5	4	80
88	4	4	4	3	5	3	4	5	1	5	3	4	1	3	3	3	5	4	4	4	72
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	3	5	4	4	4	4	4	80
90	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	1	4	3	4	4	5	4	5	86
91	4	5	3	3	5	5	4	5	1	4	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	83
92	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	87
93	5	4	4	4	4	3	4	4	1	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	76
94	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	92
95	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	90



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

SURVEY KE PETUGAS KA MINANGKABAU EKSPRES																					
96	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	80	
97	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	1	5	5	4	4	4	5	4	84
98	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	89
99	5	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	1	5	5	5	5	4	5	4	84
100	4	4	4	5	4	4	5	5	1	4	4	5	2	5	3	5	4	4	4	5	81
TOTAL	443	438	434	427	448	435	441	444	270	451	442	442	245	439	442	422	448	428	444	434	8417
RATA-RATA	4,43	4,38	4,34	4,27	4,48	4,35	4,41	4,44	2,70	4,51	4,42	4,42	2,45	4,39	4,42	4,22	4,48	4,28	4,44	4,34	84,17



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

NO	Atribut Layanan Tingkat Kinerja (SURVEY PENUMPANG KA MINANGKABAU EKSPRES)																				SKOR
	Rspnd	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
1	3	4	5	4	3	2	4	4	5	1	5	4	3	3	4	1	2	3	4	4	68
2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	2	5	88
3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	3	5	86
4	2	5	4	5	2	2	4	4	3	2	5	5	5	5	5	2	2	5	3	5	75
5	2	4	4	5	2	2	5	5	5	1	3	5	5	5	3	1	2	5	2	5	71
6	2	4	4	4	2	2	5	5	3	1	4	5	5	5	4	1	2	5	3	5	71
7	2	3	5	4	3	3	3	4	5	2	5	4	5	5	5	2	1	5	3	3	72
8	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	77
9	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	91
10	3	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	2	2	5	1	5	81
11	3	5	2	5	1	1	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	5	5	79
12	2	5	5	4	2	2	5	5	5	1	4	4	4	4	4	1	3	4	1	5	70
13	1	5	5	3	3	3	4	4	4	1	3	3	5	5	3	1	4	5	5	4	71
14	1	5	5	5	3	3	5	5	4	1	4	4	5	5	4	1	3	5	3	5	76
15	2	4	5	5	4	4	3	3	5	1	5	4	5	5	5	1	3	5	4	3	76
16	4	5	5	4	2	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	80
17	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	2	4	83
18	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	5	3	3	5	3	2	3	1	3	69
19	2	5	5	3	1	1	5	5	5	3	4	5	3	3	4	3	2	3	1	5	68
20	3	5	3	5	2	2	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	2	4	1	5	76
21	4	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	3	5	5	4	2	2	5	4	4	75
22	1	5	4	5	4	4	4	5	4	1	5	5	5	5	5	1	4	5	2	5	79
23	3	5	4	5	2	2	5	5	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	3	5	71
24	4	5	5	4	1	1	3	5	5	1	3	4	4	4	3	1	3	4	2	5	67
25	2	3	4	4	2	2	3	3	4	1	3	3	4	4	3	1	1	4	3	3	57



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

26	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4	81
27	4	5	4	5	2	2	5	5	4	1	5	4	4	4	5	1	1	4	1	5	71
28	4	4	4	4	1	1	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	1	4	1	4	68
29	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	2	4	84
30	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	2	5	3	5	84
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	2	4	4	4	78
32	4	4	5	4	3	3	4	4	5	2	3	4	3	3	3	2	2	3	1	4	66
33	4	3	4	4	2	2	3	3	4	1	4	5	4	4	4	1	2	4	2	3	63
34	4	5	3	5	1	3	5	5	4	1	5	5	3	3	5	1	4	3	2	5	72
35	4	4	5	5	1	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	72
36	4	5	4	4	1	3	5	5	4	2	3	5	4	4	3	2	3	4	2	5	72
37	4	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	3	3	5	3	4	84
38	4	5	5	4	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	2	5	4	5	82
39	4	5	4	3	1	1	5	5	4	1	3	5	5	5	3	1	2	5	3	5	70
40	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	85
41	4	5	3	5	2	2	5	5	3	1	4	5	3	3	4	1	3	3	1	5	67
42	4	5	4	5	3	3	5	5	4	2	5	4	4	4	5	2	2	4	2	5	77
43	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	2	5	4	4	81
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	2	4	78
45	4	5	3	4	1	1	5	5	3	2	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	76
46	4	5	4	5	3	3	5	5	4	1	3	4	3	3	3	1	3	3	2	5	69
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	82
48	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	3	2	5	5	3	76
49	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	4	5	5	5	2	2	5	2	4	74
50	4	5	4	3	4	4	5	5	4	1	5	4	4	4	5	1	1	4	3	5	75



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

51	4	4	4	5	1	3	4	4	4	2	5	4	3	3	5	2	1	3	4	4	69
52	4	3	4	4	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1	4	2	3	65
53	4	5	4	3	1	2	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	2	5	1	5	75
54	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	68
55	4	4	3	5	2	2	4	4	3	5	3	5	3	3	3	5	2	3	2	4	69
56	4	5	5	3	2	2	5	5	5	2	5	5	4	4	5	2	2	4	3	5	77
57	4	5	3	4	2	2	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	2	5	79
58	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	83
59	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	5	1	5	81
60	4	4	4	5	2	2	4	4	4	2	5	4	5	5	5	2	2	5	2	4	74
61	4	3	5	4	1	1	3	3	5	4	3	5	5	5	3	4	2	5	1	3	69
62	4	4	5	3	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	2	4	76
63	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	5	4	3	3	5	1	2	3	4	4	69
64	4	5	4	4	1	1	5	4	4	2	4	5	5	5	4	2	2	5	3	5	74
65	4	3	5	5	2	2	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	2	3	4	3	70
66	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	1	4	5	4	79
67	4	4	4	3	5	5	4	5	4	2	3	5	5	5	3	2	2	5	3	4	77
68	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	4	76
69	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	1	5	87
70	4	5	5	4	3	1	5	5	5	1	5	4	5	5	5	1	2	5	2	5	77
71	4	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	81
72	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	78
73	4	5	4	5	1	1	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	2	4	1	5	77
74	4	5	5	4	2	2	5	5	5	2	3	4	4	4	3	2	1	4	1	5	70
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	2	5	4	4	80



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

76	4	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	4	4	5	1	2	5	1	5	78
77	4	5	4	5	3	3	5	5	4	1	5	4	3	3	5	1	2	3	1	5	71
78	4	4	5	5	2	2	5	5	5	1	5	4	4	4	5	1	3	4	1	5	74
79	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	86
80	4	4	4	3	1	1	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	2	5	3	4	70
81	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	5	4	4	4	5	2	2	4	2	4	68
82	4	5	5	5	2	2	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	1	3	4	5	74
83	4	4	5	4	1	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	2	4	77
84	4	4	4	5	2	4	4	4	4	1	5	5	5	5	5	1	2	5	2	4	75
85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	2	2	5	2	5	86
86	4	5	5	5	1	1	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	1	5	4	5	76
87	4	4	5	5	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	72
88	4	4	3	5	2	2	4	4	3	2	5	4	3	3	5	2	2	3	2	4	66
89	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	83
90	4	5	5	4	1	1	5	5	4	1	4	3	3	3	4	1	1	3	5	5	67
91	4	5	3	3	1	1	5	5	5	2	3	2	4	4	3	2	1	4	4	5	66
92	4	5	4	4	1	1	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	2	5	71
93	4	4	4	5	2	2	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	1	4	75
94	4	4	5	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	79



Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2021/2022

On Train Interview

SURVEY PETUGAS KA MINANGKBAU EKSPRES																					
95	3	5	4	5	1	2	5	5	4	2	3	4	5	5	3	2	3	5	2	5	73
96	2	4	3	4	1	2	4	4	5	1	4	5	4	4	4	1	3	4	3	4	66
97	1	4	5	5	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2	5	2	5	74
98	2	5	5	4	2	2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	2	2	5	2	5	77
99	3	5	5	5	2	2	5	5	5	1	5	4	5	5	5	1	2	5	1	5	76
100	1	4	4	3	1	1	4	4	4	1	5	4	3	3	5	1	1	4	1	4	58
TOTAL	354	442	432	432	235	250	437	450	435	256	428	433	429	430	427	259	217	430	261	445	7482
RATA-RATA	3,54	4,42	4,32	4,32	2,35	2,50	4,37	4,50	4,35	2,56	4,28	4,33	4,29	4,30	4,27	2,59	2,17	4,30	2,61	4,45	89,071



DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Politeknik Transportasi Darat Indonesia –
STTD
Tahun Akademik 2021/2022

TABEL SURVEI
MATRIKS SPM KA
MINANGKABAU EKSPRES



No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
KESELAMATAN					
1.	Fasilitas alat pemadam api ringan /APAR	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan• Kondisi	<ul style="list-style-type: none">• Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau• 1 (satu) APAR (per kereta) dengan ukuran minimal 3 kg yang terawat baik.	Terdapat 1 (Satu) APAR (per kereta) dengan ukuran minimal 3 kg namun kondisi dalam keadaan sudah kadaluarsa dan tidak bisa berfungsi dengan baik.	TIDAK SESUAI
2.	Tombol Darurat	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan• Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Tersedia satu tombol tiap kereta, terlihat dan mudah terjangkau serta berfungsi dengan baik.	SESUAI
3.	Peralatan Pendukung antara lain: pemecah kaca, tombol/tuas pembuka pintu.	<ul style="list-style-type: none">• Ketersediaan• Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Terdapat (empat) buah alat pemecah kaca pada setiap kereta (semuanya berfungsi).	SESUAI

4.	melalui media visual dan audio			melalui media visual tetapi untuk media pada tiap kereta, namun untuk media audio tidak tersedia.	TIDAK SESUAI
5.	Perlengkapan P3K	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau • Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta. 	Terdapat 1 (satu) buah kotak P3K pada setiap kereta yang wajib tersedia.	SESUAI
6.	CCTV	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta yang diletakkan di kereta penumpang dengan resolusi yang jelas.	Tersedia 8 CCTV didalam rangkaian KA Minangkabau, namun 2 CCTV tidak berfungsi	TIDAK SESUAI
7.	Petugas Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu	Terdapat 2 (dua) petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu pada satu	SESUAI

			minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 kereta	rangkaian kereta.	
8.	Stiker Pengaduan (nomor telepon atau SMS Pengaduan)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca	Terdapat 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas dibaca.	SESUAI
9.	Lampu Penerangan	Intensitas Cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	Terdapat lampu penerangandengan intensitas cahaya minimal 200 lux	SESUAI
KEHANDALAN/ KETERATURAN					
10.	Ketepatan Jadwal	Waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlambatan dihitung 20% dihitung dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan. • Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10dB, 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak terdapat keterlambatan yang melebihi aturan. 	SESUAI

			menggunakan Bahasa yang sopan, singkat, dan jelas.		
KENYAMANAN					
11.	Kondisi tempat duduk	Jumlah maksimum kapasitas	Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang untuk mengangkut	Tempat duduk sudah sesuai dengan standar dengan kondisi yang baik dengan jumlah tempat duduk menyesuaikan spesifikasi teknis kereta.	SESUAI
12.	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 	Toilet tersedia tiap kereta dengan kondisi yang bersih	SESUAI
13.	Fasilitas Pengatur sirkulasi udara	Suhu	<ul style="list-style-type: none"> Suhu dalam keretamaksimal 27°C 	Terdapat fasilitas penyejuk udara	SESUAI
14.	Rak bagasi	Jumlah yang berfungsi	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia ruang khusus bagasi di dalam kereta 	Sudah grgfTersedia ruang khusus bagasi di dalam kereta	SESUAI

15.	Kebersihan	Kondisi kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> Tersedia petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan Kondisi kereta harus bersih disetiap waktu 	Terdapat petugas yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan dan kondisi didalam kereta bersih.	SESUAI
KEMUDAHAN					
16.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	<ul style="list-style-type: none"> Ketersediaan Tempat Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih 	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat informasi dalam bentuk visual. Terdapat informasi dalam bentuk audio (speaker) pada tiap kereta. Namun tidak berfungsi. 	TIDAK SESUAI

			besar dari kebisingan yang ada		
17.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Intensitas Suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Tidak ada informasi dalam bentuk visual. Terdapat informasi dalam bentuk audio namun tidak berfungsi dengan baik.	TIDAK SESUAI
18.	Ketersediaan nama/ relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah Tempat Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> 2 (dua) buah nama kereta api/ relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan Display nama relasi/ nomor operasi kereta api perkotaan dipasang di bagian muka dan Badan kereta 	Display nama relasi/nomor operasi kereta api perkotaan terdapat di bagian muka/ front-end kereta.	SESUAI

19.	Informasi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Jenis Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dalam bentuk visual berupa PID (passenger information display) diletakkan di tempat strategis di dalam kereta yang mudah terlihat • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih tinggi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak terdapat sistem pemberitahuan public Public Address System(PA) atau Passenger Information System (PIS) dan informasi dalam bentuk visual berupa PID (passenger information display) • Informasi tidak dapat disampaikan karena penguat suara pada kereta api tidak berfungsi. 	TIDAK SESUAI
Kesetaraan					
20.	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus yang meliputi penyandang disabilitas, Wanita hamil, penumpang	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif. Dan terdapat 12 (duabelas) tempat duduk dalam satu 	SESUAI

	membawa balita, lanjut usia, dan orang sakit. Fasilitas bagi pengguna kursi roda		<ul style="list-style-type: none"> Mempunyai tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker / penanda khusus kursi roda 	rangkain kereta. <ul style="list-style-type: none"> Terdapat tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker / penanda khusus kursi roda 	
--	--	--	---	---	--

Sumber: Hasil Analisis, 2022