

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian yang dilaksanakan, jadi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil evaluasi analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, didapatkan bahwa masih terdapat fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu:
  - a. Ketersediaan fasilitas naik/turun penumpang di Stasiun Cibinong belum sesuai baik dari segi panjang peron (158 Meter) yang belum sesuai dengan panjang rangkaian kereta KRL stamformasi 10 kereta dengan panjang rangkaian 200 Meter serta tinggi peron stasiun yang masih menggunakan jenis peron sedang.
  - b. Ketersediaan fasilitas toilet, tidak adanya toilet khusus disabilitas.
  - c. Belum tersedianya fasilitas ibu menyusui di Stasiun Cibinong.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penumpang KRL terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Cibinong, dilakukanlah survei kepada penumpang KRL sebanyak 96 penumpang di Stasiun Cibinong dengan teknik *stratifight random sampling*, dan didapatkan hasil bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,97 dan tingkat kepentingan sebesar 4,43 (menggunakan *IPA*). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan dari penumpang lebih kecil dibandingkan dengan tingkat kepentingan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cibinong yang masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah (Fasilitas peron, fasilitas toilet disabilitas dan ruang ibu menyusui), sehingga dapat mempengaruhi terhadap rata-rata tingkat penilaian penumpang KRL.

Berdasarkan analisis CSI yang dilakukan, didapatkan nilai CSI sebesar 0,79 yang menyatakan bahwa penumpang merasa puas terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong. Meskipun sudah mencapai kriteria puas, akan tetapi masih terdapat beberapa fasilitas yang memiliki nilai tingkat kepuasan

yang rendah yang berarti belum optimal dari sisi kinerja fasilitas pelayanannya. Sehingga, perlu dilakukan peningkatan terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong.

Berikut merupakan fasilitas yang berada di posisi kuadran I yang memiliki prioritas utama untuk dilakukan peningkatan fasilitas pelayanan penumpang, yaitu:

- a. Ketersediaan fasilitas naik/turun penumpang
- b. Ketersediaan fasilitas toilet
- c. Ketersediaan fasilitas ruang ibu menyusui

Sedangkan untuk fasilitas yang berada di kuadran III yang memiliki prioritas rendah untuk dilakukan peningkatan fasilitas pelayanan penumpang yaitu: ketersediaan fasilitas kesehatan.

3. Hasil analisis peramalan jumlah penumpang dengan metode *least square* menyatakan bahwa jumlah penumpang di Stasiun Cibinong untuk 5 tahun kedepan semakin bertambah setiap tahunnya. Untuk di tahun 2028 yang akan datang berdasarkan peramalan akan terdapat penumpang sebanyak 2.513.903 orang dengan rata-rata penumpang per hari sebanyak 6.983 orang. Oleh karena itu, diperlukan adanya peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong untuk menunjang kegiatan penumpang di stasiun berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan, terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan agar dapat menaikkan kualitas kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong, diantaranya:

1. Menambah dan memperbaiki fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan, disarankan kepada Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta untuk dapat mengusulkan terkait peningkatan fasilitas. Hal ini diusulkan agar dapat memberikan pelayanan penumpang KRL sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun Cibinong.

2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa penumpang merasa puas terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong. Meskipun sudah mencapai kriteria puas, masih terdapat beberapa fasilitas dengan tingkat kepuasan yang rendah, yang berarti kinerja fasilitas tersebut belum optimal. Oleh karena itu, perlu adanya koordinasi antara pihak Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta dan PT KAI untuk dilakukan peningkatan terhadap fasilitas pelayanan penumpang (fasilitas peron, fasilitas toilet disabilitas, dan ruang ibu menyusui) di Stasiun Cibinong.
3. Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang 5 tahun kedepan maka perlu dilakukan peningkatan fasilitas pelayanan di Stasiun Cibinong di sesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007. *Mentri Perhub Republik Indones.* 2007;21(5-6):508-516. <https://doi.org/10.1080/00102208008946937>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan. *Peratur Pemerintah Republik Indones.* 2021;(086085):1-110.
- Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. *Mentri Perhub Republik Indones.* Published online 2020:13.[https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/kepmen/2020/KM\\_263\\_TAHUN\\_2020.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/kepmen/2020/KM_263_TAHUN_2020.pdf)
- Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. *Kementrian Perhub Republik Indones.* 2019;(3):50.
- Kementerian Kesehatan R.I. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu. *Peratur Menteri Kesehat.* Published online 2013:9.<http://www.gizikia.depkes.go.id/wp-content/uploads/downloads/2013/08/Permenkes-No.-15-th-2013-ttg-Fasilitas-Khusus-Menyusui-dan-Memerah-ASI.pdf>
- Khamdevi M. Pengaruh Setting Peron Terhadap Adaptabilitas Pengguna Krl Studi Kasus : Stasiun Kereta Api Kebayoran Pada Jam Sibuk. *J Nalars.* Published online 2015. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/nalars/article/view/174/155>
- Sari RR. Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo. *Pelayanan, Eval Kinerja Kereta, Stasiun Probolinggo, A P I.* Published online 2016:190-200.
- Nurdiansyah MA. Perencanaan Peningkatan Emplasemen Stasiun Sukabumi Untuk Mendukung Operasional Jalur Ganda Bogor-Sukabumi. *J Tek Sipil-Arsitektur.* 2020;19(1):49-56. doi:10.54564/jtsa.v19i1.36

## LAMPIRAN

|                                                                                   |                                                                                                                                                                   |                                                        |                                                   |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | POLITEKNIK TRANSPORTASI<br>DARAT INDONESIA – STTD<br>LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB<br>DIPLOMA III MANAJEMEN<br>TRANSPORTASI<br>PERKERETAAPIAN TAHUN<br>AKADEMIK 2024 | LAMPIRAN<br>I<br><br>KUISIONER<br>STASIUN<br>INTERVIEW | Disusun Oleh :<br><br>YUSUF<br>NUGRAHA<br>2103095 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

A. Isilah pada kotak yang tersedia untuk jawaban yang anda pilih dengan tanda “ V ”.

1. Jenis Kelamin

- ☐ Laki – Laki  
☐ Perempuan

2. Usia saat ini

- ☐ < 20 Tahun                      ☐ 31 – 40 Tahun  
☐ 21 – 30 Tahun                      ☐ >41 Tahun

3. Jenis Pekerjaan

- ☐ PNS / TNI / POLRI                      ☐ Pegawai Swasta  
☐ Wiraswasta                      ☐ Pensiunan  
☐ Pelajar / Mahasiswa                      ☐ Lainnya

4. Tujuan Perjalanan

- ☐ Bekerja                      ☐ Belanja  
☐ Sekolah / Kuliah                      ☐ Bisnis  
☐ Rekreasi                      ☐ Lainnya

5. Moda Transportasi Menuju Stasiun

- ☐ Sepeda Motor                      ☐ Ojek  
☐ Mobil                      ☐ Kendaraan Online  
☐ Angkutan Umum                      ☐ Jalan Kaki

6. Moda Transportasi Angkutan Lanjutan

- ☐ Sepeda Motor                      ☐ Ojek  
☐ Mobil                      ☐ Kendaraan Online  
☐ Angkutan Umum                      ☐ Jalan Kaki

7. Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api

Dalam 1 Minggu

|                          |            |                          |              |
|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | <2 Kali    | <input type="checkbox"/> | 8 – 10 Kali  |
| <input type="checkbox"/> | 3 – 4 Kali | <input type="checkbox"/> | >10 Kali     |
| <input type="checkbox"/> | 5 – 6 Kali | <input type="checkbox"/> | Pertama Kali |

8. Alasan Menggunakan Kereta Api

|                          |        |                          |             |
|--------------------------|--------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | Cepat  | <input type="checkbox"/> | Tepat Waktu |
| <input type="checkbox"/> | Nyaman | <input type="checkbox"/> | Aman        |
| <input type="checkbox"/> | Murah  |                          |             |

Petunjuk pengisian

Dimohon kesediaannya untuk mengisi tanda (√) pada pernyataan sebagai berikut :

Untuk penilaian

kepentingan

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

Untuk penilaian kinerja

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

| NO | PERTANYAAN                                         | KEPENTINGAN |   |   |   |   | KINERJA |   |   |   |   |
|----|----------------------------------------------------|-------------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|
|    |                                                    | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Akses Keluar Masuk Stasiun                         |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 2  | Ketersediaan Informasi Di Stasiun                  |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 3  | Kemudahan Dalam Membeli Tiket                      |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 4  | Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 5  | Ketersediaan Fasilitas Keselamatan                 |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 6  | Ketersediaan Petugas Keamanan                      |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 7  | Ketersediaan Fasilitas Kesehatan                   |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 8  | Keramahan Dan Kesopanan Petugas                    |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 9  | Ketersediaan Fasilitas Toilet                      |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 10 | Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah                |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 11 | Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu                |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 12 | Ketersediaan Fasilitas Naik/turun Penumpang(Peron) |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 13 | Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir               |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 14 | Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas      |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |
| 15 | Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibu Menyusui          |             |   |   |   |   |         |   |   |   |   |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                |                                                 |                                               |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  | POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT<br>INDONESIA – STTD LAPORAN<br>KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III<br>MANAJEMEN TRANSPORTASI<br>PERKERETAAPIAN TAHUN<br>AKADEMIK 2024 | LAMPIRAN<br>2<br><br>KARAKTERISTIK<br>PENUMPANG | Disusun Oleh:<br><br>YUSUF NUGRAHA<br>2103095 |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

| No  | Jenis Kelamin | Usia saat ini | Jenis Pekerjaan     | Tujuan Perjalanan | Moda Transportasi Menuju Stasiun | Moda Transportasi Angkutan Lanjutan | Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api Dalam 1 Minggu | Alasan Menggunakan Kereta Api |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1.  | Perempuan     | >41 Tahun     | Purnawirawan        | Rekreasi          | Mobil                            | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 2.  | Laki – Laki   | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Aman                          |
| 3.  | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Lainnya             | Rekreasi          | Sepeda Motor                     | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Tepat Waktu                   |
| 4.  | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | <3 Kali                                                               | Murah                         |
| 5.  | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 6.  | Laki – Laki   | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 7.  | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | 3-4 Kali                                                              | Cepat                         |
| 8.  | Perempuan     | < 20 Tahun    | Wiraswasta          | Bekerja           | Sepeda Motor                     | Mobil                               | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 9.  | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 10. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |



| No  | Jenis Kelamin | Usia saat ini | Jenis Pekerjaan     | Tujuan Perjalanan | Moda Transportasi Menuju Stasiun | Moda Transportasi Angkutan Lanjutan | Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api Dalam 1 Minggu | Alasan Menggunakan Kereta Api |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 11. | Perempuan     | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Lainnya           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 12. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Cepat                         |
| 13. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Aman                          |
| 14. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 15. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Angkutan Umum                       | 3-4 Kali                                                              | Tepat Waktu                   |
| 16. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Wiraswasta          | Rekreasi          | Ojek                             | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Cepat                         |
| 17. | Perempuan     | < 20 Tahun    | PNS / TNI / POLRI   | Sekolah / Kuliah  | Sepeda Motor                     | Mobil                               | <3 Kali                                                               | Cepat                         |
| 18. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Aman                          |
| 19. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Rekreasi          | Jalan Kaki                       | Ojek                                | <3 Kali                                                               | Murah                         |
| 20. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 21. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Bekerja           | Sepeda Motor                     | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Cepat                         |
| 22. | Perempuan     | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Lainnya           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 23. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Cepat                         |
| 24. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Aman                          |
| 25. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |

| No  | Jenis Kelamin | Usia saat ini | Jenis Pekerjaan     | Tujuan Perjalanan | Moda Transportasi Menuju Stasiun | Moda Transportasi Angkutan Lanjutan | Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api Dalam 1 Minggu | Alasan Menggunakan Kereta Api |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 26. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Ojek                                | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 27. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 28. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 29. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 30. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Ojek                             | Mobil                               | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 31. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Bekerja           | Sepeda Motor                     | Sepeda Motor                        | <3 Kali                                                               | Cepat                         |
| 32. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Jalan Kaki                       | Sepeda Motor                        | >5 Kali                                                               | Cepat                         |
| 33. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Lainnya           | Ojek                             | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Murah                         |
| 34. | Perempuan     | >41 Tahun     | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Ojek                             | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 35. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Ojek                             | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 36. | Laki – Laki   | < 20 Tahun    | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 37. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Ojek                                | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 38. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 39. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 40. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |

| No  | Jenis Kelamin | Usia saat ini | Jenis Pekerjaan     | Tujuan Perjalanan | Moda Transportasi Menuju Stasiun | Moda Transportasi Angkutan Lanjutan | Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api Dalam 1 Minggu | Alasan Menggunakan Kereta Api |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 41. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Rekreasi          | Sepeda Motor                     | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Murah                         |
| 42. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Jalan Kaki                          | >5 Kali                                                               | Aman                          |
| 43. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Angkutan Umum                    | Mobil                               | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 44. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 45. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 46. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Ojek                             | Sepeda Motor                        | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 47. | Laki – Laki   | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | 3-4 Kali                                                              | Tepat Waktu                   |
| 48. | Perempuan     | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | <3 Kali                                                               | Cepat                         |
| 49. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | >5 Kali                                                               | Aman                          |
| 50. | Perempuan     | < 20 Tahun    | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Mobil                            | Angkutan Umum                       | 3-4 Kali                                                              | Cepat                         |
| 51. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 52. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Rekreasi          | Sepeda Motor                     | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Murah                         |
| 53. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Jalan Kaki                          | >5 Kali                                                               | Aman                          |
| 54. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Angkutan Umum                    | Mobil                               | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 55. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |

| No  | Jenis Kelamin | Usia saat ini | Jenis Pekerjaan     | Tujuan Perjalanan | Moda Transportasi Menuju Stasiun | Moda Transportasi Angkutan Lanjutan | Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api Dalam 1 Minggu | Alasan Menggunakan Kereta Api |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 56. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Wiraswasta          | Rekreasi          | Ojek                             | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Cepat                         |
| 57. | Laki – Laki   | < 20 Tahun    | Lainnya             | Rekreasi          | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 58. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Lainnya             | Rekreasi          | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Aman                          |
| 59. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Lainnya             | Lainnya           | Angkutan Umum                    | Ojek                                | <3 Kali                                                               | Cepat                         |
| 60. | Laki – Laki   | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 61. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Jalan Kaki                       | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 62. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Mobil                            | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 63. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Ojek                             | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 64. | Perempuan     | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | >5 Kali                                                               | Aman                          |
| 65. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 66. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Angkutan Umum                       | 3-4 Kali                                                              | Tepat Waktu                   |
| 67. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Wiraswasta          | Rekreasi          | Ojek                             | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Cepat                         |
| 68. | Laki – Laki   | < 20 Tahun    | Lainnya             | Rekreasi          | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 69. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Lainnya             | Rekreasi          | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Aman                          |
| 70. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Lainnya             | Lainnya           | Angkutan Umum                    | Ojek                                | <3 Kali                                                               | Cepat                         |

| No  | Jenis Kelamin | Usia saat ini | Jenis Pekerjaan     | Tujuan Perjalanan | Moda Transportasi Menuju Stasiun | Moda Transportasi Angkutan Lanjutan | Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api Dalam 1 Minggu | Alasan Menggunakan Kereta Api |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 71. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 72. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 73. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Lainnya             | Bekerja           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 74. | Perempuan     | < 20 Tahun    | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Sepeda Motor                     | Sepeda Motor                        | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 75. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Bekerja           | Sepeda Motor                     | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Cepat                         |
| 76. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Mobil                            | Mobil                               | 4-5 Kali                                                              | Cepat                         |
| 77. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | >5 Kali                                                               | Tepat Waktu                   |
| 78. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Lainnya             | Rekreasi          | Ojek                             | Jalan Kaki                          | <3 Kali                                                               | Murah                         |
| 79. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Sepeda Motor                        | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 80. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 81. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 82. | Perempuan     | < 20 Tahun    | Pelajar / Mahasiswa | Lainnya           | Ojek                             | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 83. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 3-4 Kali                                                              | Aman                          |
| 84. | Laki – Laki   | 31 – 40 Tahun | Lainnya             | Rekreasi          | Ojek                             | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Aman                          |
| 85. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Ojek                             | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |

| No  | Jenis Kelamin | Usia saat ini | Jenis Pekerjaan     | Tujuan Perjalanan | Moda Transportasi Menuju Stasiun | Moda Transportasi Angkutan Lanjutan | Frekuensi Melakukan Perjalanan Transportasi Kereta Api Dalam 1 Minggu | Alasan Menggunakan Kereta Api |
|-----|---------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 86. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Jalan Kaki                          | >5 Kali                                                               | Aman                          |
| 87. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Angkutan Umum                    | Mobil                               | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 88. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Rekreasi          | Mobil                            | Angkutan Umum                       | <3 Kali                                                               | Murah                         |
| 89. | Laki – Laki   | >41 Tahun     | PNS / TNI / POLRI   | Rekreasi          | Sepeda Motor                     | Ojek                                | <3 Kali                                                               | Aman                          |
| 90. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pegawai BUMN/BUMD   | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Cepat                         |
| 91. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Ojek                             | Sepeda Motor                        | <3 Kali                                                               | Nyaman                        |
| 92. | Laki – Laki   | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Jalan Kaki                       | Ojek                                | 3-4 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 93. | Perempuan     | >41 Tahun     | Wiraswasta          | Bekerja           | Angkutan Umum                    | Jalan Kaki                          | 4-5 Kali                                                              | Murah                         |
| 94. | Perempuan     | >41 Tahun     | Wiraswasta          | Bekerja           | Jalan Kaki                       | Ojek                                | 3-4 Kali                                                              | Tepat Waktu                   |
| 95. | Perempuan     | 21 – 30 Tahun | Pelajar / Mahasiswa | Sekolah / Kuliah  | Ojek                             | Angkutan Umum                       | 4-5 Kali                                                              | Nyaman                        |
| 96. | Perempuan     | 31 – 40 Tahun | Wiraswasta          | Bekerja           | Sepeda Motor                     | Angkutan Umum                       | 3-4 Kali                                                              | Tepat Waktu                   |



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT  
INDONESIA – STTD LAPORAN  
KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III  
MANAJEMEN TRANSPORTASI  
PERKERETAAPIAN TAHUN  
AKADEMIK 2024

LAMPIRAN  
III  
INPUTAN ATRIBUT  
PELAYANAN TINGKAT  
KEPENTINGAN DAN  
KEPUASAN

Disusun Oleh:  
YUSUF NUGRAHA  
2103095



| NO  | ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |
|-----|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|     | P1                              | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
| 1.  | 5                               | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   |
| 2.  | 4                               | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3   | 4   | 4   | 1   | 2   | 2   |
| 3.  | 5                               | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 3                            | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   |
| 4.  | 3                               | 3  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 5  | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 5.  | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 5  | 5  | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 6.  | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 2  | 5  | 5  | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 7.  | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 8.  | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 9.  | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 10. | 5                               | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   |
| 11. | 5                               | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 12. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 13. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 14. | 4                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 15. | 5                               | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 16. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5                            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 17. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 18. | 5                               | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 3   | 5   | 2   | 4   | 2   | 3   |
| 19. | 5                               | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 4   |
| 20. | 5                               | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 21. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 22. | 4                               | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4                            | 4  | 3  | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 5  | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   |

| NO  | ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |
|-----|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|     | P1                              | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
| 23. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5                            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 24. | 5                               | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 25. | 5                               | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5                            | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 26. | 5                               | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |
| 27. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 28. | 4                               | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3                            | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 5  | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   |
| 29. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3                            | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   |
| 30. | 5                               | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 31. | 5                               | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 32. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 33. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 34. | 4                               | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                            | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 5   |
| 35. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2                            | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   |
| 36. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   |
| 37. | 5                               | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 38. | 4                               | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 39. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 40. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 41. | 4                               | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 5  | 4  | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 42. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 43. | 4                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 44. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5                            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |
| 45. | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   |
| 46. | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   |
| 47. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |
| 48. | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 49. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 50. | 5                               | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 3  | 5  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   |
| 51. | 5                               | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |
| 52. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 4  | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 4   |



| NO  | ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |
|-----|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|     | P1                              | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
| 53. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 5   |
| 54. | 5                               | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 5   | 4                            | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   |
| 55. | 4                               | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3                            | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   |
| 56. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 3  | 2  | 5  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 57. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2                            | 2  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 58. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 59. | 4                               | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4                            | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   |
| 60. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 61. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   |
| 62. | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   |
| 63. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   |
| 64. | 5                               | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 2   |
| 65. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 66. | 5                               | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   |
| 67. | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 68. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 2   |
| 69. | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 70. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 71. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 72. | 5                               | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   |
| 73. | 5                               | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4                            | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 5   |
| 74. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 75. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 76. | 4                               | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4                            | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 5   |
| 77. | 4                               | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 78. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 2                            | 4  | 1  | 5  | 3  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 79. | 5                               | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5                            | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4  | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 4   |
| 80. | 3                               | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4                            | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 81. | 4                               | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3                            | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   |
| 82. | 5                               | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   |

| NO  | ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     | ATRIBUT PELAYANAN (KEPUASAN) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |
|-----|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|     | P1                              | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P1                           | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
| 83. | 5                               | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5                            | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   |
| 84. | 2                               | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   |
| 85. | 5                               | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5                            | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   |
| 86. | 2                               | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 4  | 2   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 4                            | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   |
| 87. | 4                               | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4                            | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 3   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 88. | 3                               | 3  | 2  | 3  | 2  | 2  | 1  | 4  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2                            | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 89. | 3                               | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3                            | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   |
| 90. | 3                               | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 2  | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5                            | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 91. | 3                               | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3                            | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 92. | 2                               | 3  | 2  | 1  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3                            | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 93. | 1                               | 1  | 1  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4                            | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 94. | 3                               | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3                            | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   |
| 95. | 3                               | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4                            | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   |
| 96. | 3                               | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3                            | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   |

