

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA
PENGUJIAN SUMBER DAYA MANUSIA PERKERETAAPIAN
DI BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN BEKASI**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penulisan Kertas Kerja Wajib
Program Studi D-III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD ABDUL AZIS

NOTAR: 21.03.049

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA
PENGUJIAN SUMBER DAYA MANUSIA PERKERETAAPIAN
DI BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN BEKASI**

KERTAS KERJA WAJIB



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD ABDUL AZIS

NOTAR: 21.03.049

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2024**

ABSTRAK

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut baik penumpang maupun barang secara massal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang, serta mempunyai faktor keamanan dan keselamatan yang tinggi. Pertumbuhan dan perkembangan pada sektor perkeretaapian membawa konsekuensi meningkatnya jumlah operator yang harus diuji. Hal ini menyebabkan intensitas pengujian yang semakin meningkat, sehingga konsekuensinya dibutuhkan suatu fasilitas yang dapat menampung operator selaku pengguna jasa ketika melaksanakan pengujian di Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi. Perkeretaapian sebagai moda transportasi yang strategis membutuhkan dukungan sistem pengujian yang handal. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan oleh Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi. Melalui pengukuran terhadap lima dimensi kualitas layanan yang meliputi Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh pengguna jasa, serta memberikan rekomendasi perbaikan.

Kata Kunci: Perkeretaapian, Balai Pengujian Perkeretaapian, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Jasa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi". Dalam proses penyusunan Kertas Kerja Wajib, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ayah, Ibu, dan Kakak yang saya cintai atas segala dukungan dan doa;
2. Bapak Avi Mukti Amin, S.Si.T., M.T., selaku Direktur PTDI-STTD;
3. Bapak Uriansah Pratama, M.M., selaku Ketua Jurusan D-III Manajemen Transportasi Perkeretaapian beserta jajaran dan staf;
4. Bapak Annas Rifai, S.T., M.T., dan Ibu Made Happy Martin, S.E., M.BA., selaku Dosen Pembimbing penyusunan Kertas Kerja Wajib;
5. Bapak Ronald Jackson Simbolon, S.T., M.T., selaku Kepala Balai Pengujian Perkeretaapian beserta jajaran dan staf;
6. Rekan-rekan Taruna/i Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Angkatan XLIII; dan
7. Semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materi yang telah memberi dukungan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak kami harapkan untuk menjadi lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya kepada Taruna/i PTDI-STTD.

Bekasi, 13 Juli 2024

Penulis

MUHAMMAD ABDUL AZIS

NOTAR: 21.03.049