

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap 100 responden dari PT KAI, diketahui bahwa nilai kepuasan pengguna jasa pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian sebesar, 0,597 dengan skor "Cukup Puas". Dimana dengan perolehan nilai tersebut, pengguna jasa pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengujian Perkeretaapian.
2. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap 100 responden dari PT KAI, pada pelayanan pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian, beberapa atribut pelayanan menunjukkan tingkat prioritas tinggi untuk ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna jasa di Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi, yaitu atribut yang menempati Kuadran I, diantaranya sebagai berikut:
 - a. Kondisi ruang tunggu
 - b. Kondisi ruang uji praktik
 - c. Kondisi peralatan pengujian yang digunakan
 - d. Ketersediaan toilet bersih
3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi berdasarkan persepsi pengguna jasa pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa diantaranya Bukti Langsung (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

4. Berdasarkan hasil analisis *Service Quality* yang diberikan kepada 100 responden, diperoleh informasi bahwa terdapat nilai kesenjangan/gap dengan nilai rata-rata sebesar (-1,248) yang menunjukkan bahwa kinerja operasional panitia pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian di Balai Pengujian di bawah ekspektasi pengguna jasa pengujian, serta hasil perhitungan Kualitas Pelayanan (Q) diperoleh nilai 0,710. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum maksimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Saat ini tingkat kepuasan pengguna jasa pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian sebesar 0,597 yang memasuki kriteria "Cukup Puas" sehingga berdampak pada kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, rekomendasi ditujukan untuk Balai Pengujian Perkeretaapian sebaiknya memanfaatkan ruangan yang masih tersedia untuk digunakan berbagai keperluan yaitu sebagai ruang tunggu untuk menampung pengguna jasa yang semakin banyak, ruang uji praktik untuk meningkatkan efisiensi pengujian, sebagai tempat penyimpanan alat untuk menjaga peralatan pengujian supaya lebih aman dan awet, serta menjaga fasilitas toilet dengan cara menambah frekuensi pembersihan dan memasang pengharum ruangan dan penghilang bau agar toilet selalu dalam keadaan bersih.
2. Rekomendasi ditujukan kepada Balai Pengujian Perkeretaapian untuk dapat memprioritaskan peningkatan fasilitas dan pelayanan yang termuat pada Kuadran I analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu fasilitas ruang tunggu, ruang uji praktik, kondisi peralatan pengujian, dan fasilitas toilet bersih.
3. Rekomendasi terhadap pihak regulator dalam hal ini Balai Pengujian Perkeretaapian, untuk dapat memperhatikan, menjaga, dan meningkatkan faktor-faktor kepuasan pengguna jasa pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi pada dimensi pelayanan Bukti Langsung (*tangible*) berupa fasilitas, Keandalan (*reliability*) berupa keandalan SDM penguji, Daya Tanggap (*responsiveness*)

berupa pelayanan yang diberikan, Jaminan (*assurance*) berupa standar mutu, dan Empati (*empathy*).

4. Dengan adanya gap/kesenjangan antara kinerja dan kepentingan, maka rekomendasi ditujukan kepada Balai Pengujian Perkeretaapian untuk diupayakan menghilangkan kesenjangan secara bertahap dengan melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan dan identifikasi area yang perlu diperbaiki yaitu ruang tunggu, ruang uji praktik, kondisi peralatan pengujian, dan fasilitas toilet bersih berdasarkan skala prioritas.

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia. 2007. "Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian."
- Republik Indonesia. 2023. "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 56 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengujian Perkeretaapian."
- Astuti, Feridina, W., Selamat, R., & Kholil, M. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Integrasi Sistem Informasi* 2 (1) (Jakarta): 28–37.
- Hakim, Riko, A., Ika, M., & Wiwin, Y. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)* 4 (4): 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>.
- Jazuli, Muhammad, Didi, S., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan SERVQUAL Dan Importance Performance Analysis Di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi* 1 (1): 67–75. url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>.
- Prananda, Yandra, Dyah, R. L., & Shodi, A. K. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi* 12 (1): 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Sa'adah, Isna, Mukson, & Yon, S. O. (2019). Pengukuran Tingkat Kepuasan Peternak Dalam Pelayanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis* 3 (3): 557–67. <https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2019.003.03.11>.
- Sadika, Prima, H., Johan, N., & Agung, S. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) (Studi Kasus Di Pelabuhan Manado). *Teknik Mesin* 9 (2): 52–61. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jtmu>.
- Sholikah, Hesti, & Syahroni, W. I. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)* 2 (2): 1–7. <https://doi.org/10.31328/jointecs.v2i2.468>.
- Yanottama, Aland, N., Erlina, P., & Akmal, S. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz. *Juminten* 1 (1): 76–86. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>.
- Yulianti, Eva, & Tengku, U. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis." *Jurnal Teknoif* 8 (2): 78. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>.
- Zulyaden. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makasar Metro Kota Makasar (Studi Kasus Terminal Terboyo Semarang). 1–470.

LAMPIRAN

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2023/2024	LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI KINERJA DAN KEPENTINGAN	
---	---	--	---

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dalam rangka penelitian untuk kepentingan akademik di Politeknik Transportasi Darat Indonesia STTD. Kami mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/I agar berkenan untuk mengisi kuesioner yang telah kami sediakan. Atas kerjasamanya kamu ucapkan terimakasih.

A. Isilah dengan tanda "✓" pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban yang anda pilih.

1. Jenis Kelamin

L

☐

P

☐

2. Usia

<20 Tahun

☐

21 – 30 Tahun

☐

31 – 40 Tahun

☐

>40 Tahun

☐

3. Tingkat Pendidikan

SD/SMP

☐

SMA

☐

D3/S1

☐

LAINNYA

☐

4. Jenis Sertifikasi

a. Awak Sarana Perkeretaapian

☐

b. Tenaga Pemeriksa dan

Perawatan Sarana

Perkeretaapian

☐

c. Tenaga Pemeriksa dan

Perawatan Prasarana

Perkeretaapian

☐

d. Pengatur Perjalanan Kereta

Api

☐

e. Pengendali Perjalanan Kereta

Api

☐

f. Penjaga Pintu Perlintasan KA

☐

- B. Berikut adalah beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kinerja pelayanan fasilitas Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian, mohon untuk memberikan penilaian dengan tanda "✓" menurut persepsi Anda dengan mengisi kolom yang telah disediakan.

Keterangan:

- Sangat Baik (SB) / Sangat Penting (SP) bobot nilai 5.
- Baik (B) / Penting (P) bobot nilai 4.
- Cukup Baik (CB) / Cukup Penting (CP) bobot nilai 3.
- Kurang Baik (KB) / Kurang Penting (KP) bobot nilai 2.
- Tidak Baik (TB) / Tidak Penting (TP) bobot nilai 1.

No	Kriteria	Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
	Bukti Langsung (tangible)					
1	Kondisi ruang tunggu yang memadai					
2	Kondisi ruang uji praktek yang memadai					
3	Kondisi ruang uji wawancara yang memadai					
4	Kondisi peralatan pengujian yang digunakan					
5	Kemudahan akses lokasi pengujian					
6	Ketersediaan toilet bersih					
	Keandalan (reliability)					
7	Ketepatan waktu sesuai jadwal yang ditentukan					
8	Petugas memberikan pelayanan secara tepat					
	Daya Tanggap (responsiveness)					
9	Petugas sigap dalam melayani pengguna jasa					
10	Kemampuan petugas dalam mengakomodir pengguna jasa					
11	Penanganan terhadap keluhan pengguna jasa					
	Jaminan (assurance)					
12	Petugas mampu memberikan pelayanan yang nyaman bagi pengguna jasa					
13	Keamanan dalam pelaksanaan pengujian					
	Empati (empathy)					

No	Kriteria	Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
14	Keramahan petugas terhadap pengguna jasa					
15	Etika berkomunikasi dengan pengguna jasa					
16	Kemauan petugas dalam menanggapi keluhan					
17	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada pengguna jasa					

*Beri tanda "✓" pada kolom yang sesuai dengan pilihan Anda.

C. Berikut adalah beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan pelayanan fasilitas Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian, mohon untuk memberikan penilaian dengan tanda "✓" menurut persepsi Anda dengan mengisi kolom yang telah disediakan.

Keterangan:

- Sangat Baik (SB) / Sangat Penting (SP) bobot nilai 5.
- Baik (B) / Penting (P) bobot nilai 4.
- Cukup Baik (CB) / Cukup Penting (CP) bobot nilai 3.
- Kurang Baik (KB) / Kurang Penting (KP) bobot nilai 2.
- Tidak Baik (TB) / Tidak Penting (TP) bobot nilai 1.

No	Kriteria	Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB
	Bukti Langsung (tangible)					
1	Kondisi ruang tunggu yang memadai					
2	Kondisi ruang uji praktek yang memadai					
3	Kondisi ruang uji wawancara yang memadai					
4	Kondisi peralatan pengujian yang digunakan					
5	Kemudahan akses lokasi pengujian					
6	Ketersediaan toilet bersih					
	Keandalan (reliability)					
7	Ketepatan waktu sesuai jadwal yang ditentukan					
8	Petugas memberikan pelayanan secara tepat					
	Daya Tanggap (responsiveness)					
9	Petugas sigap dalam melayani pengguna jasa					
10	Kemampuan petugas dalam mengakomodir pengguna jasa					
11	Penanganan terhadap keluhan pengguna jasa					
	Jaminan (assurance)					
12	Petugas mampu memberikan pelayanan yang nyaman bagi pengguna jasa					

No	Kriteria	Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB
13	Keamanan dalam pelaksanaan pengujian					
	Empati (empathy)					
14	Keramahan petugas terhadap pengguna jasa					
15	Etika berkomunikasi dengan pengguna jasa					
16	Kemauan petugas dalam menanggapi keluhan					
17	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada pengguna jasa					

*Beri tanda "✓" pada kolom yang sesuai dengan pilihan Anda.

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2023/2024	LAMPIRAN II KUESIONER SURVEI KINERJA DAN KEPENTINGAN	
---	---	---	---

1. Jenis Kelamin

L	P	Total
100	0	100

2. Usia

<20 Tahun	0
21-30 Tahun	40
31-40 Tahun	44
>40 Tahun	16
Total	100

3. Tingkat Pendidikan

SD/SMP	0
SMA	69
D3/S1	31
Lainnya	0
Total	100

4. Jenis Sertifikasi

Awak Sarana Perkeretaapian	17
Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian	30
Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian	22
Pengatur Perjalanan Kereta Api	15
Pengendali Perjalanan Kereta Api	16
Penjaga Pintu Perlindungan KA	0
Lainnya	0
Total	100

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2023/2024	LAMPIRAN III DATA KARAKTERISTIK PENGUNA JASA PENGUJIAN SDM PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN	
---	--	--	---

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
1	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
2	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
3	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
4	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
5	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
6	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
7	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
8	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
9	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
10	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
11	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
12	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
13	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
14	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
15	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
16	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
17	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
18	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
19	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
20	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
21	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
22	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
23	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
24	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
25	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
26	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
27	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
28	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
29	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
30	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
31	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
32	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
33	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
34	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
35	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
36	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
37	Laki-laki	>40 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
38	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
39	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
40	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
41	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
42	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
43	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
44	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
45	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
46	Laki-laki	>40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
47	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
48	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
49	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
50	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
51	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
52	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
53	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
54	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
55	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
56	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
57	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
58	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
59	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
60	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
61	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
62	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Pengendali Perjalanan Kereta Api
63	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
64	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
65	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
66	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
67	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
68	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
69	Laki-laki	>40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
70	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
71	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
72	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
73	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
74	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
75	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
76	Laki-laki	>40 Tahun	D3/S1	Pengatur Perjalanan Kereta Api
77	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
78	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
79	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
80	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
81	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
82	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
83	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
84	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
85	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
86	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
87	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
88	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
89	Laki-laki	31-40 Tahun	D3/S1	Pengendali Perjalanan Kereta Api

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
90	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
91	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengendali Perjalanan Kereta Api
92	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
93	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
94	Laki-laki	>40 Tahun	D3/S1	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian
95	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
96	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
97	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
98	Laki-laki	>40 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
99	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian
100	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2023/2024	LAMPIRAN IV INPUT DATA INDIKATOR TINGKAT KINERJA	
---	---	---	---

No	Atribut Pelayanan																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
5	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
6	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
7	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
11	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
12	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
14	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
16	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2
17	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
18	3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
19	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
21	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
22	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
27	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
28	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3
31	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
32	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
34	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
35	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
37	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3

No	Atribut Pelayanan																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
38	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
42	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5
43	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
45	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
46	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
49	1	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
50	2	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
52	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
55	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4
56	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
57	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
58	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
59	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
60	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
62	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
64	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
66	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
67	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
68	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
69	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
70	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
72	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
73	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
74	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
75	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
76	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
78	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
81	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
82	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
83	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2

No	Atribut Pelayanan																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
84	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
85	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
86	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
87	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
88	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
89	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
90	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
91	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
92	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
93	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
94	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
95	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
96	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
97	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
98	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
99	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
100	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2023/2024	LAMPIRAN V INPUT DATA INDIKATOR TINGKAT KEPENTINGAN	
---	---	--	---

No	Atribut Pelayanan																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
6	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
12	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
16	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5
18	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
20	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
23	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
27	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
28	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
30	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4

No	Atribut Pelayanan															
	P1		P1		P1		P1		P1		P1		P1		P1	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
33	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
38	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
42	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5
43	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
44	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4
45	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
50	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4
52	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
53	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
54	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
56	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
57	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
58	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
59	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
61	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4
62	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
63	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
67	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
68	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5

No	Atribut Pelayanan															
	P1		P1		P1		P1		P1		P1		P1		P1	
69	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
71	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
75	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
76	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
79	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
81	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
82	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
83	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
84	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
85	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
86	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3
87	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
90	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
92	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
93	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
94	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
95	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
96	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
97	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
98	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
99	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4
100	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5