

**EVALUASI FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN
PENUMPANG DALAM PERJALANAN DI KA RAPIH DHOHO
RELASI WONOKROMO-JOMBANG**

KERTAS KERJA WAJIB

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



Diajukan Oleh :

JIAN KHOIRUNNISA OKTAVIAN TI

NOTAR : 18.03.034

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2021**



**EVALUASI FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN
PENUMPANG DALAM PERJALANAN DI KA RAPIH DHOHO
RELASI WONOKROMO-JOMBANG**

KERTAS KERJA WAJIB

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

Diajukan oleh :

JIAN KHOIRUNNISA OKTAVIANTI

NOTAR : 18.03.034

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

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Jian Khoirunnisa Oktavianti

Notar : 1803034

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jian Khoirunnisa Oktavianti', with a small '4' written below it.

Tanggal : 10 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
EVALUASI FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN
PENUMPANG DALAM PERJALANAN DI KA RAPIH DHOHO
RELASI WONOKROMO-JOMBANG

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

JIAN KHOIRUNNISA OKTAVIANI

Nomor Taruna : 18.03.034

Telah di Setujui oleh :

PEMBIMBING



AZHAR HERMAWAN RIYANTO, M.T

Tanggal: 8 Agustus 2021

PEMBIMBING



PURWATININGSIH, M.M

Tanggal: 6 Agustus 2021

KERTAS KERJA WAJIB

EVALUASI FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DALAM PERJALANAN DI KA RAPIH DHOHO RELASI WONOKROMO-JOMBANG

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan

Program Studi Diploma III

Oleh:

JIAN KHOIRUNNISA OKTAVIANI

Nomor Taruna : 18.03.034

**TELAH BERHASIL DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 10 AGUSTUS 2021
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Pembimbing



AZHAR HERMAWAN RIYANTO, M.T

Tanggal: 1 September 2021

NIP. 19881013 201012 1 003

Pembimbing



PURWATININGSIH, M.M

Tanggal: 31 Agustus 2021

NIP. 19550415198103 2 003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
BEKASI, 2021**

KERTAS KERJA WAJIB

EVALUASI FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DALAM PERJALANAN DI KA RAPIH DHOHO RELASI WONOKROMO-JOMBANG

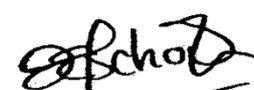
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

JIAN KHOIRUNNISA OKTAVIANI

Nomor Taruna : 18.03.034

**TELAH BERHASIL DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 10 AGUSTUS 2021
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

DEWAN PENGUJI

Penguji I  <u>Ir. Muhardjito, MM</u>	Penguji II  <u>dr. Femmy Sofie Schouten, MM</u> NIP. 19700302 200312 2 001
Penguji III  <u>Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si</u> NIP. 19570630 1989703 1 002	Penguji IV  <u>Dani Hardianto, S.SiT, M.Sc</u> NIP. 19840407 200604 1 002

MENGETAHUI,
**KETUA PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN**



Ir. Bambang Drajat

NIP. 19581228 198903 1 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, Penulis mengambil judul **"Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perjalanan di KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang"**

Kertas Kerja Wajib (KKW) ini disusun guna memenuhi salah satu tugas akhir sebagai persyaratan untuk mencapai derajat Ahli Madya Transportasi (A.Md.Tra) pada Program Studi Diploma III Perkeretaapian Sekolah Tinggi Transportasi Darat.

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

1. Bapak saya Alm. Warjito dan Ibu saya Ani Bahriati, dan adik-adik saya, serta keluarga Pakdhe Wariyo, yang tersayang Slamet Riyaldi dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa;
2. Bapak Hindro Surahmat, A.TD, M.Si selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD;
3. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Ketua Jurusan Program Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
4. Bapak Azhar Hermawan Riyanto, M.T dan Ibu Purwatiningsih, SH, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dan penyusunan kertas kerja wajib ini;
5. Dosen dan Staff Program Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Angkatan 40, yang telah memberikan bimbingan selama Pendidikan;

6. Bapak Mohamad Zulkarnain, ST., MT. selaku Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah I Jawa Bagian Timur;
7. Bapak Tonggam Ferdinand Leonardo, SE., MT., M.Sc selaku Kepala Seksi Lalu Lintas, Sarana dan Keselamatan Perkeretaapian beserta staff yang sudah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan KKW ini;
8. Rekan-rekan Tim PKL BTP Jawa Timur 2021;
9. Rekan-rekan Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Angkatan XL yang telah membantu dan mendukung dalam pengerjaan tugas akhir;
10. Kakak-kakak SPOOR 14 dan Adik-adik Taruna Angkatan XLI.
11. Terimakasih kepada rekan saya Nurfathoni Farhan yang telah berbagi ilmu dan membantu penyusunan kertas kerja wajib ini.
12. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

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

Tangerang Selatan, Agustus 2021

Penulis



JIAN KHOIRUNISA OKTAVIANI

1803034

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	3
1.3 RUMUSAN MASALAH	3
1.4 MAKSUD DAN TUJUAN	4
1.5 BATASAN MASALAH	4
1.6 KEASLIAN PENELITIAN.....	5
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II GAMBARAN UMUM	8
2.1 GAMBARAN UMUM LINTAS WONOKROMO-JOMBANG.....	8
2.2 KONDISI SARANA LINTAS WONOKROMO-JOMBANG	13
2.2.1 Lokomotif	13
2.2.2 Kereta.....	16
2.3 KONDISI EKSISTING KA RAPIH DHOHO.....	17
2.3.1 Lokomotif	17
2.3.2 Kereta.....	20
2.3.3 Rute Perjalanan KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang	22

2.3.4	Jadwal Perjalanan	23
2.3.5	Jumlah Penumpang	24
2.3.6	Fasilitas Pelayanan Berdasarkan PM 63 Tahun 2019.....	26
2.3.7	Persyaratan Penerapan Protokol Kesehatan	30
BAB III KAJIAN PUSTAKA.....		33
3.1	ASPEK LEGALITAS.....	33
3.1.1	Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian	33
3.1.2	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api	34
3.1.3	Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja	35
3.1.4	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran <i>Corona Virus Diesese 2019</i> (Covid-19)	38
3.1.5	Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas SE Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Dan Petunjuk Teknis Pengendalian Transportasi Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran <i>Corona Virus Disease 2019</i> (Covid-19)	39
3.1.6	PP Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian	41
3.2	ASPEK TEORITIS	42

3.2.1	Definisi Transportasi	42
3.2.2	Definisi Pelayanan	42
3.2.3	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	44
3.2.4	Kepuasan Pelanggan	44
3.2.5	Definisi Analisis Perbandingan	44
3.3	ASPEK TEKNIS	45
3.3.1	Perhitungan Jumlah Sampel.....	45
3.3.2	Pengukuran Kualitas dan Atribut Pelayanan	47
3.3.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	47
3.3.4	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	48
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....		49
4.1	ALUR PIKIR	49
4.2	BAGAN ALIR PENELITIAN	50
4.3	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	51
4.3.1	Data Sekunder	51
4.3.2	Data Primer	52
4.4	TEKNIK ANALISIS DATA	52
4.4.1	Analisa Perbandingan	53
4.4.2	Analisis Statistik Deskriptif	53
4.4.3	Perhitungan Sampel Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
4.4.4	Uji Validitas.....	54
4.4.5	Uji Reliabilitas	55

4.4.6	<i>Importance Analysis Performance (IPA)</i>	55
4.4.7	<i>Customer Service Index (CSI)</i>	59
4.5	LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN	60
4.5.1	Lokasi Penelitian	60
4.5.2	Jadwal Penelitian	60
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN		61
5.1	KONDISI EKSISTING FASILITAS PELAYANAN KA RAPIH DHOHO	61
5.2	KARAKTERISTIK PENUMPANG KA RAPIH DHOHO	93
5.3	TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG.....	99
5.3.1	Penentuan Sampel Untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ...	99
5.3.2	Uji Validitas.....	101
5.3.3	Uji Reliabilitas	102
5.3.4	Penentuan Sampel Untuk Analisis IPA dan CSI.....	103
5.3.5	Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	103
5.3.6	Penggambaran Diagram Kartesius	105
5.3.7	Analisis CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	109
BAB VI PENUTUP		113
6.1	KESIMPULAN	113
6.2	SARAN	114
DAFTAR PUSTAKA.....		116

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Perbedaan Penelitian dengan Peneliti Terdahulu.....	5
Tabel II.1 Klasifikasi Kelas Stasiun Pada Lintas Wonokromo-Jombang	12
Tabel II. 2 Jumlah Armada Lokomotif DAOP 7 Madiun	13
Tabel II.3 Jumlah Armada Lokomotif DAOP 8 Surabaya	14
Tabel II.4 Jumlah Armada Kereta DAOP 7 Madiun	16
Tabel II.5 Jumlah Armada Kereta DAOP 8 Surabaya	17
Tabel II.6 Spesifikasi Lokomotif CC 201	18
Tabel II.7 Spesifikasi Lokomotif CC 203	19
Tabel II.8 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 359 dan KA 361 Relasi Wonokromo-Jombang.....	23
Tabel II.9 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 363 dan KA 365 Relasi Wonokromo-Jombang.....	23
Tabel II.10 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 360 dan KA 362 Relasi Wonokromo-Jombang.....	24
Tabel II.11 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 364 dan KA 366 Relasi Wonokromo-Jombang.....	24
Tabel II.12 Volume Penumpang KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang Tahun 2021.....	26
Tabel II.13 Seat Map KA Ekonomi (106 TD).....	40
Tabel III.1 Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	47
Tabel V. 1 Kondisi Eksisting KA Rapih Dhoho terhadap Standar Pelayanan Minimum pada PM No. 63 Tahun 2019.....	78
Tabel V. 2 Kondisi Eksisting KA Rapih Dhoho terhadap persyaratan perjalanan perkeretaapian dalam masa pandemi Covid-19.....	92
Tabel V.3 Volume Penumpang KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang Tahun 2021	100
Tabel V.4 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kinerja Fasilitas Pelayanan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang.....	101
Tabel V. 5 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kepentingan Fasilitas Pelayanan KA Rapih Dhohorelasi Wonokromo-Jombang.....	102
Tabel V.6 Hasil Uji Reliabilitas	103
Tabel V.7 Hasil Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan	104
Tabel V.8 Perhitungan CSI.....	110
Tabel V. 9 Skala Penilaian CSI	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Peta Tata Guna Lahan Kota Surabaya	8
Gambar II.2 Peta Tata Guna Lahan Kabupaten Sidoarjo.....	9
Gambar II.3 Peta Tata Guna Lahan Kota Mojokerto	10
Gambar II.4 Peta Tata Guna Lahan Kota Mojokerto	11
Gambar II.5 Peta Tata Guna Lahan Kabupaten Jombang	12
Gambar II. 6 Lokomotif CC 201.....	15
Gambar II. 7 Lokomotif CC 203.....	15
Gambar II. 8 Lokomotif CC 206.....	16
Gambar II.9 Gambar Teknik (Layout) Lokomotif CC 201	18
Gambar II.10 Gambar Teknik (<i>Layout</i>) Lokomotif CC 203.....	19
Gambar II.11 Stamformasi KA Rapih Dhoho.....	21
Gambar II.12 Layout dimensi kereta K3.....	22
Gambar II.13 Rute Perjalanan Lintas KA Rapih Dhoho Wonokromo-Jombang....	22
Gambar II.14 Ketersediaan APAR dalam Kereta.....	26
Gambar II.15 Petugas keamanan di dalam kereta	27
Gambar II.16 Kondisi tempat duduk di KA Rapih Dhoho.....	28
Gambar II.17 Salah satu Nomor urut kereta.....	29
Gambar II.18 Fasilitas kursi prioritas pada kereta	29
Gambar II.19 Penumpang yang tidak menggunakan masker dengan baik di dalam kereta	30
Gambar II.20 Penumpang yang tidak menjaga jarak di dalam kereta	31
Gambar II.21 Fasilitas Hand sanitizer di dalam kereta	32
Gambar II.22 Gambar Layout Konfigurasi tempat duduk penumpang KA Ekonomi pada masa adaptasi kebiasaan baru	39
Gambar IV.1 Bagan Alir Penelitian.....	50
Gambar V.1 Ketersediaan APAR di dalam KA Rapih Dhoho	61
Gambar V.2 Ketersediaan Tombol Darurat di dalam KA Rapih Dhoho	62
Gambar V.3 Ketersediaan Alat Pemecah Kaca di dalam KA Rapih Dhoho.....	62
Gambar V.4 Informasi Tata Cara Evakuasi di dalam KA Rapih Dhoho	63
Gambar V.5 Peralatan P3K di dalam KA Rapih Dhoho.....	63
Gambar V.6 Pintu Antar Kereta yang Kurang Menutup	64
Gambar V.7 Pintu yang terhalang barang penumpang	65
Gambar V.8 CCTV pada KA Rapih Dhoho	65
Gambar V.9 Petugas Keamanan dalam kereta	66
Gambar V.10 Stiker informasi gangguan keamanan	67
Gambar V.11 Lampu penerangan dalam kereta	67
Gambar V.12 Kondisi tempat duduk di KA Rapih Dhoho	68
Gambar V.13 Kondisi eksisting toilet KA Rapih Dhoho	69
Gambar V.14 Kondisi eksisting toilet KA Rapih Dhoho yang dijadikan tempat penyimpanan alat kebersihan	70
Gambar V.15 Fasilitas pengatur sirkulasi udara pada KA Rapih Dhoho	70
Gambar V.16 Kondisi eksisting penumpang berdiri KA Rapih Dhoho	71
Gambar V.17 Rak Bagasi yang tersedia dalam kereta.....	72

Gambar V.18 Kondisi kebersihan di dalam kereta KA Rapih Dhoho	72
Gambar V.19 Petugas kebersihan di KA Rapih Dhoho.....	73
Gambar V.20 Nama kereta dan relasi KA Rapih Dhoho	74
Gambar V.21 Tidak tersedia nomor kereta dan nama kereta.....	75
Gambar V.22 Kondisi Jendela di dalam kereta	75
Gambar V.23 Stiker yang ditempelkan pada jendela penumpang	76
Gambar V.24 Fasilitas Kursi prioritas dalam kereta.....	76
Gambar V.25 Penumpang berdiri yang tidak menggunakan masker.....	90
Gambar V.26 Kondisi penumpang di dalam kereta	91
Gambar V.27 Kondisi penumpang berdiri di dalam kereta.....	91
Gambar V.28 Diagram Jenis Kelamin Hasil Survei	93
Gambar V.29 Diagram Usia Hasil Survei.....	94
Gambar V.30 Diagram Jenis Pekerjaan Hasil Survei	95
Gambar V.31 Diagram Maksud Perjalanan Hasil Survei.....	96
Gambar V.32 Diagram Frekuensi Penggunaan KA Rapih Dhoho Hasil Survei.....	97
Gambar V.33 Diagram Stasiun Asal Hasil Survei	98
Gambar V.34 Diagram Stasiun Tujuan Hasil Survei	99
Gambar V. 35 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	106

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Angkutan kereta api sebagai salah satu sarana moda transportasi darat yang mempunyai peranan penting dalam kehidupan khususnya dalam menjalankan roda perekonomian untuk memenuhi kebutuhan hidup yang tak terpisahkan dari mata rantai perekonomian. Namun dalam setahun terakhir dunia sedang menghadapi krisis pandemi *Corona Virus Diesese 2019* atau biasa disebut dengan Covid-19. Pandemi Covid-19 telah berlangsung di seluruh dunia yang menyebabkan berhentinya rutinitas harian dan dalam beberapa kasus telah merenggut jutaan nyawa. Seluruh dunia dalam mode krisis, tidak terkecuali Indonesia. Data 24 Juni 2021 terkonfirmasi berjumlah 20.574 kasus baru dan 355 kasus kematian akibat Covid-19 dan tercatat total kasus di Indonesia terdapat 2.072.867 kasus dengan total 56.371 kasus kematian. Dalam hal ini, pemerintah Indonesia telah menetapkan wabah Covid-19 sebagai bencana nasional.

Dampak Covid-19 telah mempengaruhi banyak sektor dalam kegiatan sehari-hari, salah satunya dalam sektor transportasi darat khususnya angkutan kereta api. Dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19, pemerintah menerapkan beberapa kebijakan termasuk menjaga jarak fisik, seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Untuk kebijakan transportasi di masa pandemi Covid-19, Indonesia telah mengeluarkan Permenhub yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Diesese 2019* (Covid-19) perubahan dari PM Nomor 18 Tahun 2020 dan Surat Edaran Kementerian Perhubungan Nomor 14 tentang Pedoman dan Petunjuk Teknis Pengendalian Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran *Corona Virus Diesese 2019* (Covid-19).

Salah satu kereta api penumpang di lintas Wonokromo-Jombang yang terdampak kebijakan tersebut adalah kereta api lokal Rapih Dhoho. KA Rapih Dhoho pertama kali beroperasi pada tanggal 21 Agustus 1971 yang

melayani dari Surabaya untuk menuju ke dua stasiun akhir, yakni Blitar dan Madiun yang ditarik oleh lokomotif C27/C28 atau lokomotif D52. Setelah satu tahun beroperasi (1972), KA Rapih Dhoho menghentikan pelayanannya dari Kertosono menuju ke Madiun. Penghentian tersebut diduga karena tingkat okupansi penumpang yang rendah sehingga KA Rapih Dhoho hanya melayani lintas Surabaya-Blitar.

Saat ini, KA Rapih Dhoho beroperasi 8 (delapan) kali perjalanan pergi pulang menggunakan 4 (empat) rangkaian KA per hari. Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan relasi Surabaya Kota-Kertosono-Blitar. KA Rapih Dhoho dengan jarak tempuh 179,5 km ini memiliki harga tiket sebesar Rp. 15.000 untuk rute terjauh, Harga Surabaya-Mojokerto Rp. 10.000, Surabaya-Kertosono Rp. 12.000 dengan waktu tempuh perjalanan kurang lebih 6 jam dan berhenti di 22 stasiun antara.

Namun pelayanan KA Rapih Dhoho dapat dikatakan belum sesuai dengan ketentuan standar pelayanan minimum angkutan penumpang dengan kereta api diantaranya yaitu kurangnya fasilitas Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), terdapat pintu yang tidak berfungsi dengan baik, tidak berfungsinya cctv, kurangnya jumlah stiker pengaduan, terdapat toilet yang difungsikan sebagai gudang alat kebersihan, tidak ada fasilitas penumpang berdiri, intensitas suara informasi stasiun yang akan disinggahi sangat kecil, dan kurangnya jumlah kursi prioritas.

Pada perjalanan KA Rapih Dhoho sering terjadi keributan kecil antar penumpang dikarenakan terdapat penumpang yang tidak menempati tempat duduk sesuai tiket. Alasannya karena penumpang tersebut yang enggan mencari tempat duduknya sehingga menempati tempat duduk yang tersedia. Selain itu juga masih ditemukan barang bawaan penumpang yang menutupi jalan dan ditemukan juga penumpang yang duduk maupun berdiri di bordes (sambungan antar kereta) selama perjalanan. Alasan bagi penumpang-penumpang tersebut dikarenakan lebih nyaman, kursi yang tertera pada tiket ditempati orang lain, dan lebih mudah menaik-turunkan barang bawaan.

Dalam persyaratan protokol kesehatan dalam perjalanan bagi penumpang maupun penyelenggara KA Rapih Dhoho masih belum mematuhi seperti masih ditemukannya penumpang yang tidak

mengenakan masker dengan baik, tidak menjaga jarak, masih ditemukan penumpang berdiri, dan dikarenakan pembatasan jumlah penumpang maka pihak penyelenggara memberikan stiker penanda "tidak untuk diduduki", namun masih banyak penumpang yang menempatnya. Sedangkan bagi penyelenggara jumlah penumpang yang tidak sesuai dengan peraturan pembatasan jumlah penumpang yaitu kisaran diatas 80% (delapan puluh persen) dari total tempat duduk di setiap kereta.

Dengan demikian maka perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan dan fasilitasnya agar pelayanan yang diberikan KA Rapih Dhoho ini menjadi lebih optimal dan memenuhi standar pelayanan minimum angkutan penumpang dengan kereta api pada kereta lokal.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penyusunan Kertas Kerja Wajib ini diberi judul "**Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perjalanan di KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang**".

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapat identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan penumpang yang diberikan kepada penumpang di perjalanan atau di atas kereta masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimum angkutan dengan kereta api berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019.
2. Persyaratan perjalanan KA Rapih Dhoho yang belum sesuai dengan peraturan pembatasan jumlah penumpang di masa pandemi Covid-19.
3. Masih ditemukannya penumpang yang menempati bordes kereta dan sering terjadi keributan antar penumpang dikarenakan penumpang lain yang duduk tidak sesuai dengan data kursi pada tiket.

1.3 RUMUSAN MASALAH

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

1. Apakah fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan KA Rapih Dhoho sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum dan persyaratan

pelayanan penumpang dalam masa adaptasi kebiasaan baru untuk mencegah penyebaran Covid-19?

2. Bagaimana karakteristik penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang?
3. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang selama dalam perjalanan?
4. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang di perjalanan dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 pada KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang?

1.4 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang menurut persepsi penumpang guna meningkatkan fasilitas pelayanan angkutan penumpang dalam perjalanan di masa pandemi Covid-19. Adapun tujuan dari penulisan kertas kerja wajib ini sebagai berikut:

1. Melakukan analisa kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang yang diberikan di atas KA Rapih Dhoho di masa pandemi Covid-19 dengan standar pelayanan minimum dan persyaratan yang berlaku.
2. Melakukan evaluasi terhadap kebutuhan fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan serta meningkatkan protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19 pada perjalanan KA Rapih Dhoho, sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Memberikan usulan kepada pihak penyelenggara yakni PT. KAI, fasilitas pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan dan disempurnakan.

1.5 BATASAN MASALAH

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan standar pelayanan minimum pada PM No. 63 Tahun 2019, PM 41 Tahun 2020, dan SE No. 15 Tahun 2020 untuk membandingkan fasilitas pelayanan di atas KA Rapih Dhoho pada masa pandemi Covid-19. Objek penelitian adalah fasilitas pelayanan penumpang dan penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang pergi pulang. Ruang lingkup penelitiannya hanya tertuju pada

pelayanan yang terdapat di perjalanan atau di atas kereta KA Rapih Dhoho, pelayanan oleh petugas di atas kereta, dan penerapan protokol kesehatan. Dengan mengevaluasi fasilitas pelayanan penumpang pada masa pandemi Covid-19 maka dapat diketahui fasilitas penumpang dan persyaratan perjalanan KA Rapih Dhoho yang perlu disempurnakan. Dalam pembahasan hanya membahas fasilitas yang terkait dengan fasilitas kereta api selama dalam perjalanan, tidak termasuk fasilitas pelayanan dalam stasiun serta permasalahan lain yang tidak berkaitan dengan fasilitas kereta api, misalnya:

1. Biaya yang diperlukan untuk menyempurnakan fasilitas pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho.
2. Okupansi penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang.
3. Usulan tarif KA Rapih Dhoho.

1.6 KEASLIAN PENELITIAN

Permasalahan yang diangkat dalam Kertas Kerja Wajib ini berbeda dengan Penelitian terdahulu karena masih belum ada penelitian yang membahas mengenai Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perjalanan di KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang. Beberapa penelitian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel I.1 Daftar Perbedaan Penelitian dengan Peneliti Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Analisa	Pokok Pembahasan
1.	Agus Muhammad Zuliyanto (2017)	Analisis Peningkatan KA Lokal Bandung Raya Guna Mengatasi Lonjakan Penumpang	1. Perhitungan okupansi KA. 2. Menghitung kerugian yang disebabkan kelambatan. 3. Membandingkan secara langsung data eksisting dengan standar pelayanan dalam Peraturan Menteri.	4. Mengetahui penyebab terjadinya lonjakan penumpang KA Lokal pada jam sibuk. 5. Mengetahui jumlah penumpang yang tidak terangkut pada jam sibuk. 6. Menganalisis cara-cara mengangkut penumpang

				sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2.	Magfur Abi (2019)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Jasa KA Mutiara Timur Relasi Banyuwangi Baru – Surabaya Gubeng	1. Menghitung indeks kepuasan penumpang KA. 2. Membandingkan data eksisting dengan Peraturan Menteri yang berlaku. 3. Menentukan urutan prioritas peningkatan pelayanan di dalam KA.	1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. 2. Mengetahui cara mempertahankan dan meningkatkan Pelayanan di dalam KA. 3. Masukan kepada operator dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap penumpang.
3.	Jian Khoirunnisa Oktavianti (2021)	Evaluasi Fasilitas Pelayanan Penumpang Dalam Perjalanan KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang	1. Menganalisis kondisi fasilitas pelayanan penumpang di masa pandemi covid-19. 2. Mengevaluasi kondisi eksisting di atas kereta dalam perjalanan.	1. Membandingkan kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang dengan peraturan yang berlaku. 2. Mengetahui fasilitas pelayanan KA di masa pandemi Covid-19. 3. Usulan terhadap fasilitas pelayanan penumpang dan penerapan protokol kesehatan pada KA.

Sumber: Hasil Analisis, 2021

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : GAMBARAN UMUM

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

BAB III : KAJIAN PUSTAKA

Menguraikan landasan teori atau dasar pemikiran teoritis, kerangka konsep dan pola pikir penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian serta berisikan kajian pustaka mengenai penelitian terdahulu yang memiliki tema yang serupa.

BAB IV : METODE PENELITIAN

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

BAB V : ANALISIS DAN PEMECAHAN

Menguraikan penjelasan analisis terhadap data yang telah diperoleh pada pengumpulan data.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan kesimpulan hasil analisis yang telah dilakukan serta mengemukakan beberapa usulan dan rekomendasi yang yang dianggap perlu dan dapat dijadikan usulan yang dapat menyelesaikan permasalahan dan mendukung penelitian.

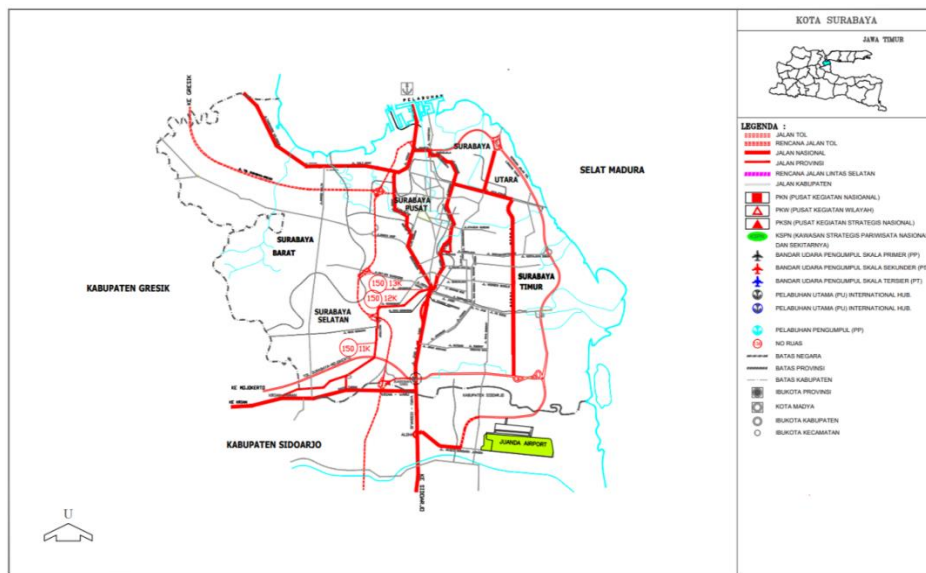
DAFTAR PUSTAKA

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 GAMBARAN UMUM LINTAS WONOKROMO-JOMBANG

Wilayah Jawa Bagian Timur lintas Wonokromo-Jombang masuk dalam 2 (dua) wilayah Daerah Operasi yaitu Daerah Operasi 7 Madiun dan Daerah Operasi 8 Surabaya dan termasuk wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah I Jawa Bagian Timur. Lintas Wonokromo-Jombang mempunyai panjang lintas total 64,136 km. Lintas Wonokromo-Jombang terdiri dari 1 provinsi yang meliputi 2 kota, dan 3 kabupaten, yaitu:

1. Kota Surabaya



Sumber: Bappeda Jawa Timur, 2020

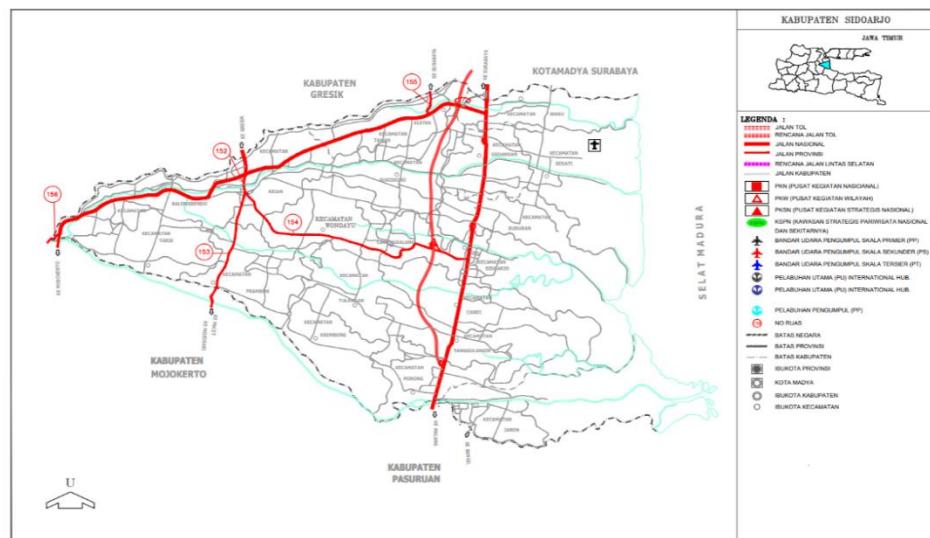
Gambar II.1 Peta Tata Guna Lahan Kota Surabaya

Kota Surabaya merupakan ibukota Provinsi Jawa Timur. Terletak di antara garis Bujur Timur $112^{\circ}36'$ sampai $112^{\circ}54'$ dan di antara garis Lintang Selatan $07^{\circ}9'$ sampai $07^{\circ}21'$. Luas wilayah Kota Surabaya sekitar 350,54 km² dengan keadaan wilayah dataran rendah dengan ketinggian 3-6 meter di atas permukaan laut. Secara geografis, terletak di hilir sebuah daerah aliran Sungai Brantas yang bermuara di Selat Madura.

Terdapat beberapa sungai besar yang mengalir melintasi Kota Surabaya, diantaranya Kali Surabaya, Kali Mas, Kali Lamong, dan Kali Jagir. Kota Surabaya merupakan daerah limpahan debit air dari sungai yang melintas sehingga rawan adanya banjir pada saat musim hujan. Berikut merupakan batas-batas wilayah dari Kota Surabaya.

Sebelah Utara : Laut Jawa dan Selat Madura
 Sebelah Timur : Selat Madura
 Sebelah Selatan : Kabupaten Sidoarjo
 Sebelah Barat : Kabupaten Gresik

2. Kabupaten Sidoarjo



Sumber: Bappeda Jawa Timur, 2020

Gambar II.2 Peta Tata Guna Lahan Kabupaten Sidoarjo

Kota Sidoarjo merupakan Ibukota Kecamatan Sidoarjo yang terletak di tepi Selat Madura dan termasuk dalam wilayah administratif Secara geografis wilayah Kota Sidoarjo memiliki luas wilayah 6.256 Ha. Ditinjau dari Topografi keadaan medan Kota Sidoarjo berada pada ketinggian antara 23-32 diatas permukaan laut, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur

a. Batas-batas administrasi dari kota Sidoarjo ini adalah:

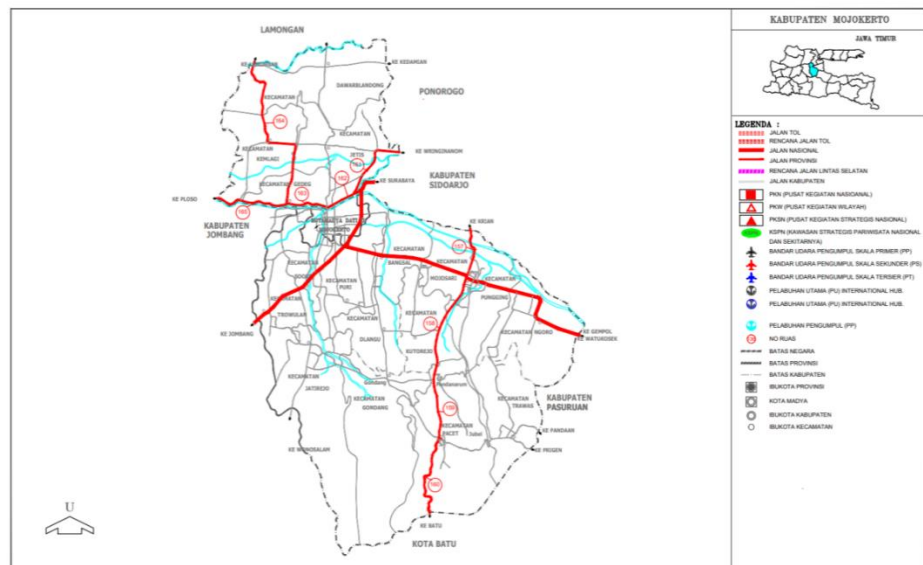
Sebelah Utara : Kecamatan Waru
 Sebelah Selatan : Kecamatan Porong

Sebelah Timur : Selat Madura
 Sebelah Barat : Kecamatan Krian

b. Batas wilayah Kabupaten Sidoarjo adalah:

Sebelah Utara : Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik
 Sebelah Timur : Selat Madura
 Sebelah Selatan : Kabupaten Pasuruan
 Sebelah Barat : Kabupaten Mojokerto

3. Kabupaten Mojokerto



Sumber: Bappeda Jawa Timur, 2020

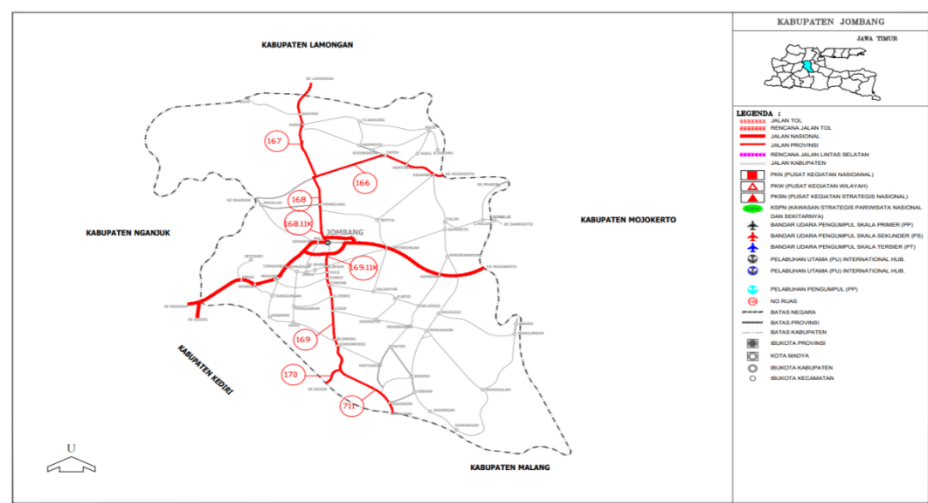
Gambar II.3 Peta Tata Guna Lahan Kota Mojokerto

Kabupaten Mojokerto merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur. Terletak di antara garis Bujur Timur $111^{\circ} 20' 13''$ sampai $111^{\circ} 40' 47''$ dan di antara garis Lintang Selatan $7^{\circ} 18' 35''$ sampai $7^{\circ} 47' 30''$. Luas wilayah Kabupaten Mojokerto sekitar 717,83 km² dan tidak berbatasan dengan pantai. Bagian Selatan merupakan pegunungan yang subur. Sedangkan bagian tengah merupakan bagian dataran, dan di Bagian utara merupakan daerah perbukitan kapur.

Batas wilayah Kabupaten Mojokerto adalah:

Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
 Sebelah Timur : Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Pasuruan
 Sebelah Selatan : Kota Batu dan Kota Malang

5. Kabupaten Jombang



Sumber: Bappeda Jawa Timur, 2020

Gambar II.5 Peta Tata Guna Lahan Kabupaten Jombang

Kabupaten Jombang merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Jombang secara geografis terletak diantara garis Bujur Timur $112^{\circ} 03' 46,57''$ sampai $112^{\circ} 27' 21,26''$ dan di antara garis Lintang Selatan $07^{\circ} 20' 48,60''$ sampai $07^{\circ} 46' 41,26''$. Luas wilayah Kabupaten Jombang sekitar $1.115,09 \text{ km}^2$ dan mempunyai potensi sebagai wilayah agraris.

Batas wilayah Kabupaten Jombang adalah:

Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan

Sebelah Timur : Kabupaten Mojokerto

Sebelah Selatan : Kabupaten Kediri dan Kabupaten Malang

Sebelah Barat : Kabupaten Nganjuk

Pada lintas Wonokromo-Jombang, memiliki 11 stasiun yang masih beroperasi dimana kelas stasiun dibagi menjadi tiga kelas, yakni kelas stasiun besar, kelas stasiun sedang dan kelas stasiun kecil. Untuk lebih jelasnya pembagian kelas di uraikan pada tabel berikut.

Tabel II.1 Klasifikasi Kelas Stasiun Pada Lintas Wonokromo-Jombang

NO	NAMA STASIUN	KELAS STASIUN	SINGKATAN	LETAK DI KM
1	WONOKROMO	BESAR	WO	KM. 7+881 (Sb-Pnr)

NO	NAMA STASIUN	KELAS STASIUN	SINGKATAN	LETAK DI KM
				KM. 17+361 (Sb-Slo)
2	SEPANJANG	SEDANG	SPJ	KM. 24+167
3	BOHARAN	KECIL	BH	KM. 33+860
4	KRIAN	KECIL	KRN	KM. 38+330
5	KEDINDING	KECIL	KDN	KM. 43+038
6	TARIK	SEDANG	TRK	KM. 47+657
7	MOJOKERTO	BESAR	MR	KM. 57+358
8	CURAHMALANG	KECIL	CRM	KM. 65+412
9	SUMOBITO	KECIL	SBO	KM. 69+110
10	PETERONGAN	KECIL	PTR	KM. 76+161
11	JOMBANG	BESAR	JG	KM. 81+497

Sumber: Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah I Jawa Bagian Timur, 2021

2.2 KONDISI SARANA LINTAS WONOKROMO-JOMBANG

2.2.1 Lokomotif

Lokomotif adalah sarana perkeretaapian yang memiliki penggerak sendiri yang bergerak dan digunakan untuk menarik dan/atau mendorong kereta, gerbong dan/atau peralatan khusus. Berikut merupakan Data sarana di lintas Wonokromo-Jombang.

2.2.1.1 DAOP 7 Madiun

Lokomotif yang dimiliki oleh DAOP 7 Madiun berjumlah 9 (sembilan) armada, yang diuraikan pada tabel berikut.

Tabel II. 2 Jumlah Armada Lokomotif DAOP 7 Madiun

No	Jumlah Lokomotif	SG	TGSO	SGO	TSO	SO	SF
1.	CC 201	5	0	5	1	4	4
2.	CC 203	4	0	4	0	4	4
JUMLAH		9	0	9	1	8	8

Sumber: Seksi Sarana DAOP 7 Madiun, 2021

Keterangan:

SG : Siap Guna adalah jumlah sarana baik kondisi siap operasi maupun tidak siap operasi

TSGO : Tidak Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Balai Yasa

SGO : Siap Guna Operasi adalah sarana selain yang dirawat di Balai Yasa

TSO : Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Depo

SO : Siap Operasi adalah sarana dalam kondisi laik operasi

SF : Stamformasi adalah sarana yang sudah ditetapkan pada jadwal perjalanan

2.2.1.2 DAOP 8 Surabaya

Lokomotif yang dimiliki oleh DAOP 8 Surabaya berjumlah 65 (enam puluh lima) armada, yang terdiri dari:

Tabel II.3 Jumlah Armada Lokomotif DAOP 8 Surabaya

No	Jumlah Lokomotif	SG	TGSO	SGO	TSO	SO	SF
1.	CC 201	17	1	16	1	15	15
2.	CC 203	10	1	9	0	9	9
3.	CC 206	38	3	35	1	34	34
JUMLAH		65	5	60	1	58	58

Sumber: Seksi Sarana DAOP 8 Surabaya, 2021

Keterangan:

SG : Siap Guna adalah jumlah sarana baik kondisi siap operasi maupun tidak siap operasi

TSGO : Tidak Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Balai Yasa

SGO : Siap Guna Operasi adalah sarana selain yang dirawat di Balai Yasa

TSO : Siap Guna Operasi adalah sarana yang dirawat di Depo

SO : Siap Operasi adalah sarana dalam kondisi laik operasi

SF : Stamformasi adalah sarana yang sudah ditetapkan pada jadwal perjalanan

Berikut adalah jenis lokomotif CC yang dimiliki lintas Wonokromo Jombang (DAOP 7 Madiun dan DAOP 8 Surabaya).

1. Lokomotif CC 201

Armada Lokomotif CC 201 yang dimiliki oleh DAOP 7 Madiun

sebanyak 5 unit, sedangkan 17 unit di DAOP 8 Surabaya. Penggunaan lokomotif ini digunakan untuk menarik rangkaian KA lokal, rangkaian KA ekonomi, dan digunakan untuk dinas langsir.



Gambar II. 6 Lokomotif CC 201

2. Lokomotif CC 203

Armada lokomotif CC 203 yang dimiliki oleh DAOP 7 Madiun sebanyak 4 unit dan DAOP 8 Surabaya berjumlah 10 unit. Penggunaan lokomotif ini digunakan untuk menarik rangkaian KA lokal, rangkaian KA campuran, rangkaian KA bisnis, rangkaian KA ekonomi, dan untuk dinas langsir.



Gambar II. 7 Lokomotif CC 203

3. Lokomotif CC 206

DAOP 7 Madiun tidak memiliki armada lokomotif 206, sedangkan DAOP 8 Surabaya memilikinya sejumlah 38 unit. Penggunaan lokomotif ini digunakan untuk menarik rangkaian KA BBM, rangkaian KA campuran, dan rangkaian KA eksekutif.



Gambar II. 8 Lokomotif CC 206

2.2.2 Kereta

Sarana kereta yang dimiliki oleh DAOP 7 Madiun dan DAOP 8 Surabaya merupakan sarana yang digunakan untuk mengangkut penumpang dalam menunjang perekonomian di wilayah DAOP 7 Madiun dan DAOP 8 Surabaya. Berikut merupakan gambaran sarana kereta di DAOP 7 Madiun dan DAOP 8 Surabaya.

Tabel II.4 Jumlah Armada Kereta DAOP 7 Madiun

No	Jenis Kereta	SG	SO	SF	CAD
1.	K1	13	11	11	2
2.	K2	12	10	10	2
3.	KMP2	2	2	2	2
4.	KP2	1	1	1	0
5.	K3 AC Split	20	18	18	3
6.	K3 Prem	10	6	6	4
7.	MP3	1	1	1	0
8.	KMP3	3	2	2	1
9.	KP3	1	1	1	0
10.	P	4	3	3	1
11.	B	7	6	6	1
JUMLAH		74	61	61	13

Sumber: Seksi Sarana DAOP 7 Madiun, 2021

Tabel II.5 Jumlah Armada Kereta DAOP 8 Surabaya

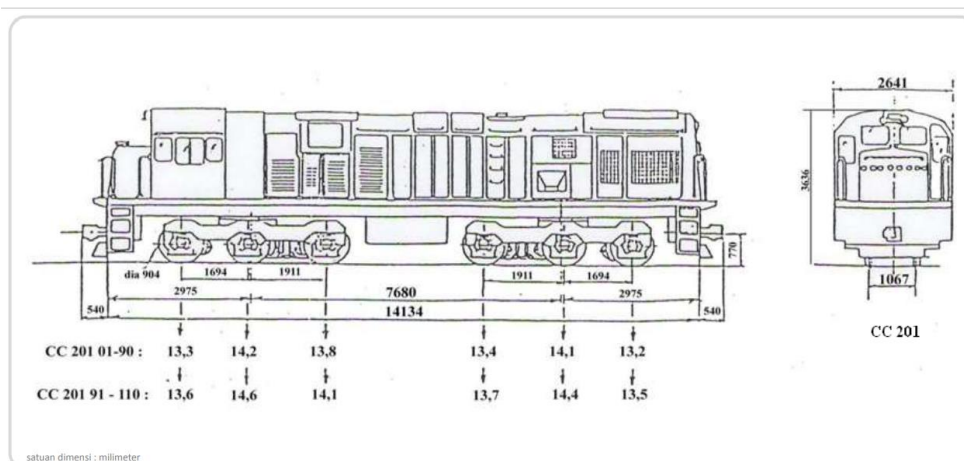
No	Jenis Kereta	SG	SO	SF	CAD
1.	Lux	6	6	6	0
2.	K1	82	62	62	10
3.	K1 NI	38	32	32	6
4.	K1 SS	51	45	45	6
5.	M1	20	16	16	4
6.	MP1	2	2	2	0
7.	K2	27	27	27	4
8.	KMP2	2	2	2	0
9.	MP2	9	5	5	4
10.	K3 AC Split	73	73	73	20
11.	K3	56	47	47	13
12.	K3 SS	45	40	40	5
13.	MP3	7	6	6	1
14.	KMP3	8	6	6	2
15.	KP3	5	4	4	1
16.	P	26	18	18	8
17.	B	24	20	20	4
JUMLAH		74	61	61	13

Sumber: Seksi Sarana DAOP 8 Surabaya, 2021

2.3 KONDISI EKSISTING KA RAPIH DHOHO

2.3.1 Lokomotif

Rangkaian KA Rapih Dhoho ditarik menggunakan lokomotif diesel elektrik tipe CC 201 atau CC 203 yang melintasi sebanyak 4 (empat) stasiun di wilayah DAOP 7 Madiun dan 7 (tujuh) stasiun di wilayah DAOP 8 Surabaya. Lokomotif diesel elektrik merupakan lokomotif bermesin diesel yang menggunakan daya listrik untuk menggerakkan roda. Berikut merupakan spesifikasi dari lokomotif tipe CC 201 dan CC 203.



Sumber: Album Lokomotif Rolling Assests PT. KAI, 2019

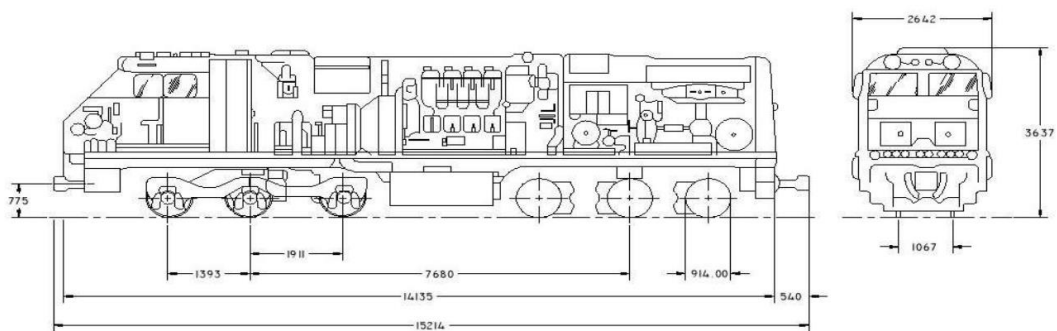
Gambar II.9 Gambar Teknik (Layout) Lokomotif CC 201

Tabel II.6 Spesifikasi Lokomotif CC 201

Kualifikasi		CC 201	
		Nomor 01-90	Nomor 91-144
No.	Spesifikasi		
1.	Berat Siap	82 Ton	84 Ton
2.	Berat Kosong	78,20 Ton	80,20 Ton
3.	Berat Adhesi	82 Ton	84 Ton
4.	Berat tiap Meter	5,802 Ton/m	5,943 Ton/m
5.	Daya Motor Diesel (BHP)	1.950 Hp	
6.	Daya Motor Diesel Generator (untuk Traksi)	1.825 Hp	
7.	Gaya Tarik Maksimum Adhesi	17.220 Kg	17.640 Kg
8.	Minimum Kecepatan kontinu pada Beban Penuh	18 Km/Jam	24 Km/Jam
9.	Kecepatan Maksimum diperkenankan	80 Km/Jam	120 Km/Jam
10.	<i>Gear Ratio</i>	93 : 18	90 : 21
11.	Kapasitas Maksimum Bahan Bakar	3.208 Lt	
12.	Kapasitas Maksimum Minyak Pelumas	984 Lt	
13.	Kapasitas Maksimum Air Pendingin	684 Lt	

14.	Tipe Kabin Masinis	<i>Single cabs with dual operator's stands</i>
Dimensi		
15.	Jarak Antar Muka <i>Coupler</i>	15.214 mm
16.	Lebar Maksimum	2.641 mm
17.	Tinggi Maksimum	3.636 mm
18.	Tinggi <i>Coupler</i>	770 mm
19.	Jari-jari lengkung terkecil	56,70 m
20.	Jarak Antar Pivot	7.680 mm
21.	Diameter Roda	914 mm
22.	<i>Bogie Wheel Base</i>	3.605 mm

Sumber: Album Lokomotif Rolling Assests PT. KAI, 2019



Sumber: Album Lokomotif Rolling Assests PT. KAI, 2019

Gambar II.10 Gambar Teknik (*Layout*) Lokomotif CC 203

Tabel II.7 Spesifikasi Lokomotif CC 203

No.	Spesifikasi	
1.	Berat Siap	84 Ton
2.	Berat Kosong	80,20 Ton
3.	Berat Adhesi	84 Ton
4.	Berat tiap Meter Lurus (Siap)	5,947 Ton/m
5.	Daya Motor Diesel (BHP)	2.150 Hp

6.	Daya Motor Diesel Generator (untuk Traksi)	2.000 Hp
7.	Gaya Tarik Maksimum Adhesi	35.690 Kgf
8.	Minimum Kecepatan kontinu pada Beban Penuh	24 Km/Jam
9.	Kecepatan Maksimum diperkenankan	120 Km/Jam
10.	<i>Gear Ratio</i>	90 : 21
11.	Kapasitas Maksimum Bahan Bakar	3.028 Lt
12.	Kapasitas Maksimum Minyak Pelumas	984 Lt
13.	Kapasitas Maksimum Air Pendingin	681 Lt
14.	Tipe Kabin Masinis	<i>Single cabs with dual operator's stands</i>
15.	Tipe Transisi	Elektrik DC/DC
16.	Jarak Antar Muka <i>Coupler</i>	15.214 mm
17.	Lebar Maksimum	2.642 mm
18.	Tinggi Maksimum	3.637 mm
19.	Tinggi <i>Coupler</i>	775 mm
20.	Jari-jari lengkung terkecil	56,70 m
21.	Jarak Antar Pivot	7.680 mm
22.	Diameter Roda	914 mm
23.	<i>Bogie Wheel Base</i>	3.304 mm

Sumber: Album Lokomotif Rolling Assessts PT. KAI, 2019

2.3.2 Kereta

KA Rapih Dhoho adalah rangkaian kereta api ekonomi lokal AC dengan fasilitas AC membawa enam rangkaian kereta penumpang dan satu kereta pembangkit. Terdapat empat keberangkatan KA Rapih Dhoho dari Surabaya ke Blitar dan juga sebaliknya dengan empat keberangkatan dari Blitar ke Surabaya dengan stamformasi sebagai berikut:

LOK CC 203/206	K3	K3	K3	KMP3	K3	K3	K3
-------------------	----	----	----	------	----	----	----

Sumber: Seksi Manajemen Operasi DAOP 8 Surabaya, 2020

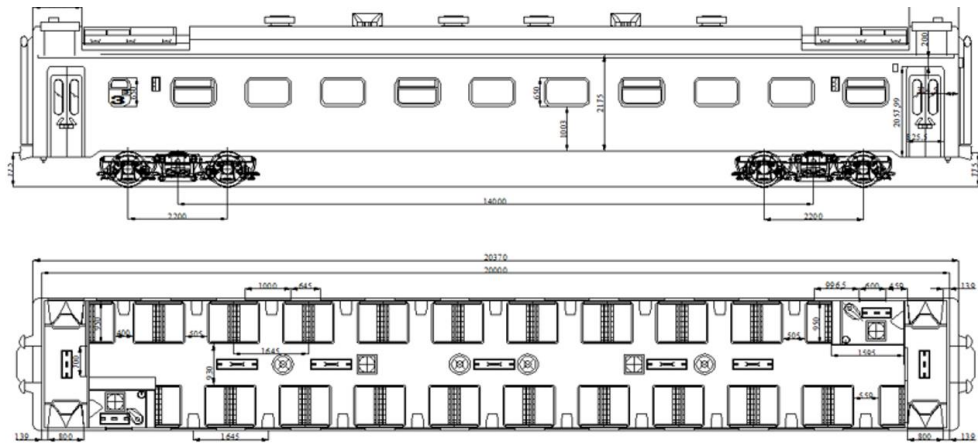
Gambar II.11 Stamformasi KA Rapih Dhoho

1. Data Teknis

- a. Panjang kereta : 20.920 mm
- b. Lebar kereta : 2.990 mm
- c. Tinggi kereta : 3.810 mm
- d. Jarak antar pusat bogie : 14.000 mm
- e. Tinggi alat perangkai : 775 + 10/-0 mm
- f. Berat kosong : 33 ton
- g. Beban gandar : 14 ton
- h. Lebar spoor : 1.067 mm
- i. Kecepatan maksimum : 100 km/jam
- j. Kapasitas penumpang : 106 penumpang

2. Komponen Utama

- a. Badan kereta : *Monocoque*
- b. Pintu : Manual
- c. Jendela : Kontruksi Alumunium
- d. Tempat duduk : rangka baja tahan karat
- e. Interior : GFRP dan MPAL
- f. Toilet : 2 buah standar K3
- g. Bogie : TB 398
- h. Alat perangkai : *Automatic Coupler*
- i. Sistem pengereman : *Air brake*, UIC 540
- j. Sistem kelistrikan : 380 V – 50 Hz, 3 *phase* dengan LBS
- k. Sistem pendingin : *AC Split*

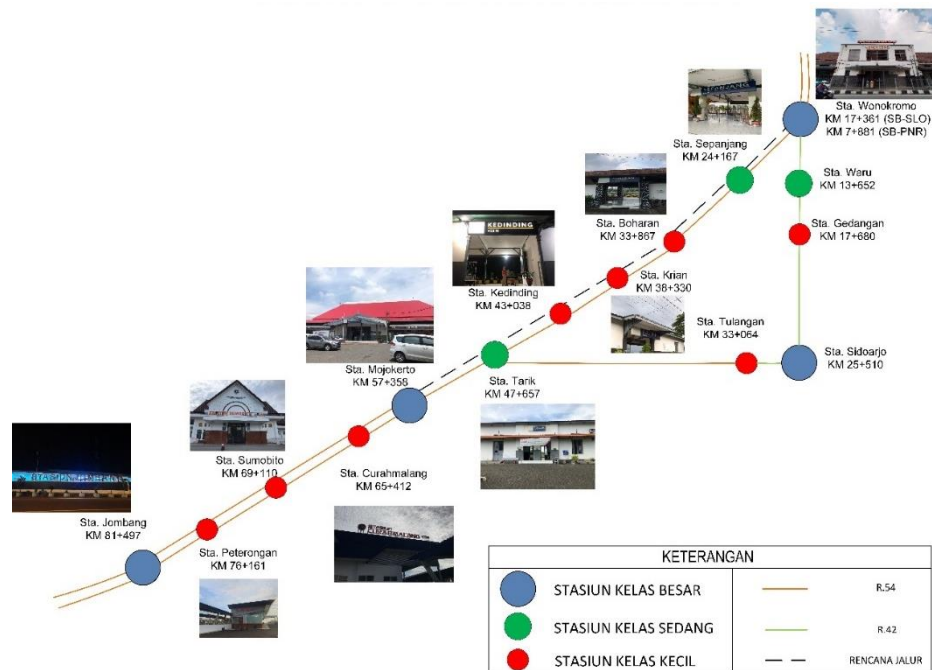


Sumber: Manajemen Sarana DAOP 8 Surabaya, 2020

Gambar II.12 Layout dimensi kereta K3

2.3.3 Rute Perjalanan KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang

Lintas yang menjadi wilayah studi penyusunan KKW ini merupakan relasi yang melintasi Stasiun Wonokromo sampai dengan Stasiun Jombang.



Sumber: Tim PKL BTP Jatim, 2021

Gambar II.13 Rute Perjalanan Lintas KA Rapih Dhoho Wonokromo-Jombang

2.3.4 Jadwal Perjalanan

Perjalanan KA Rapih Dhoho saat ini, angkutan ini beroperasi 8 (delapan) kali perjalanan pergi pulang menggunakan 4 (empat) rangkaian KA per hari dengan jarak tempuh 179,5 km. Berikut merupakan jadwal perjalanan KA Rapih Dhoho relasai Wonokromo-Jombang.

Tabel II.8 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 359 dan KA 361 Relasi Wonokromo-Jombang

Stasiun	Nomor KA			
	KA 359		KA 361	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
Wonokromo	05.19	05.23	09.39	09.45
Sepanjang	05.30	05.33	09.52	09.54
Boharan	Ls			
Krian	05.46	05.49	10.07	10.09
Kedinding	Ls		10.15	10.24
Tarik	05.59	06.10	10.30	10.32
Mojokerto	06.19	06.23	10.41	10.44
Curahmalang	Ls			
Sumobito	06.39	07.03	10.59	11.01
Peterongan	Ls			
Jombang	07.19	07.24	11.17	11.20

Sumber: Gapeka 2021

Tabel II.9 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 363 dan KA 365 Relasi Wonokromo-Jombang

Stasiun	Nomor KA			
	KA 363		KA 365	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
Wonokromo	12.19	12.30	18.28	18.30
Sepanjang	12.37	05.33	18.37	18.43
Boharan	Ls			
Krian	12.52	05.49	18.56	19.10
Kedinding	Ls			
Tarik	13.04	06.10	19.20	19.22
Mojokerto	13.15	06.23	19.31	19.34
Curahmalang	Ls			
Sumobito	13.35	13.37	19.48	19.50

Peterongan	Ls			
Jombang	13.54	13.57	20.05	20.08

Sumber: Gapeka 2021

Tabel II.10 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 360 dan KA 362 Relasi Wonokromo-Jombang

Stasiun	Nomor KA			
	KA 360		KA 362	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
Jombang	07.38	07.41	13.31	13.34
Peterongan	Ls			
Sumobito	07.58	08.00	13.50	13.52
Curahmalang	Ls			
Mojokerto	08.16	08.20	14.07	14.10
Tarik	08.30	08.36	14.31	14.37
Kedinding	Ls			
Krian	08.47	08.49	14.44	14.50
Sepanjang	09.04	09.13	14.59	15.01
Wonokromo	09.21	09.24	15.09	15.12

Sumber: Gapeka 2021

Tabel II.11 Jadwal Perjalanan KA Rapih Dhoho dengan nomor KA 364 dan KA 366 Relasi Wonokromo-Jombang

Stasiun	Nomor KA			
	KA 364		KA 366	
	Datang	Berangkat	Datang	Berangkat
Jombang	16.30	16.33	19.49	19.52
Peterongan	Ls			
Sumobito	16.48	16.50	20.09	20.11
Curahmalang	Ls			
Mojokerto	17.04	17.07	20.27	20.30
Tarik	17.16	17.22	20.40	20.42
Kedinding	17.28	17.35	Ls	
Krian	17.41	17.47	20.52	20.54
Sepanjang	18.00	18.07	21.07	21.09
Wonokromo	18.14	18.20	21.17	21.20

Sumber: Gapeka 2021

2.3.5 Jumlah Penumpang

Pada rangkaian KA Rapih Dhoho terdapat 6 (enam) kereta kelas ekonomi (K3) yang dalam 1 (satu) kereta mampu menampung penumpang sebanyak 106 penumpang. Jadi total penumpang dalam satu rangkaian KA Rapih Dhoho sebanyak 636 penumpang. Tetapi dalam okupansi KA Rapih Dhoho ditetapkan kapasitas maksimum yang dapat diisi penumpang sebanyak 150% dari kapasitas tempat duduk yang disediakan, sehingga disediakan tiket untuk penumpang berdiri.

Menurut PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebab *Corona Virus Diseases 2019* (Covid-19) dan Surat Edaran Kementerian Perhubungan nomor SE 14 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Pengendalian Transportasi Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19), di masa pandemi Covid-19 KA lokal dilakukan pembatasan penumpang paling banyak 80% dari jumlah tempat duduk yang tersedia dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*) sesuai dengan konfigurasi tempat duduk dari setiap jenis sarana dan tidak ada penumpang berdiri, sehingga perhitungannya sebagai berikut:

a. Kapasitas Penumpang di masa Pandemi

Di masa pandemi Covid-19 yang memasuki tahap kedua masa pembatasan jumlah penumpang, KA Rapih Dhoho hanya dapat menampung sebanyak 80% (delapan puluh persen) dari jumlah kursi yang tersedia, sehingga perhitungannya sebagai berikut:

Kapasitas penumpang = 80% Jumlah tempat duduk

Kapasitas penumpang = $\frac{80 \times \text{Jumlah tempat duduk}}{100}$

Kapasitas penumpang = $\frac{80 \times 106}{100}$

Kapasitas penumpang = $\frac{8.480}{100}$

Kapasitas penumpang = 84,8

Kapasitas penumpang = 85 penumpang dalam satu kereta

b. Jumlah Penumpang

Berikut merupakan volume penumpang pada KA Rapih Dhoho di stasiun relasi Wonokromo-Jombang:

Tabel II.12 Volume Penumpang KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang
Tahun 2021

No.	Stasiun	Januari	Februari	Maret	April
1.	Wonokromo	9.261	9.873	9.673	8.732
2.	Sepanjang	5.942	6.005	6.424	7.362
4.	Kedinding	1.898	1.549	1.692	2.073
5.	Tarik	4.578	3.791	4.521	4.963
6.	Mojokerto	8.132	8.241	9.384	10.354
7.	Sumobito	6.004	6.438	5.736	6.942
8.	Peterongan	4.003	4.739	6.004	5.965
9.	Jombang	7.491	7.573	8.459	8.043

*Sumber: Seksi Angkutan Penumpang DAOP 7 Madiun dan
DAOP 8 Surabaya, 2021*

2.3.6 Fasilitas Pelayanan Berdasarkan PM 63 Tahun 2019

Berikut merupakan gambaran fasilitas pelayanan penumpang yang ada pada KA Rapih Dhoho.

1. Keselamatan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.14 Ketersediaan APAR dalam Kereta

Berdasarkan hasil survei, fasilitas-fasilitas yang terkait dengan keselamatan penumpang salah satunya adalah terdapat fasilitas Alat Pemadam Api Ringan (APAR) yang sudah sesuai dengan standar

pelayanan minimum. Ketersediaan APAR ini terdapat di setiap kereta KA Rapih Dhoho dalam kondisi baik dan berfungsi yang di tempatkan pada posisi yang mudah terjangkau.

2. Keamanan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.15 Petugas keamanan di dalam kereta

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa di dalam rangkaian KA Rapih Dhoho terdapat seorang petugas keamanan sebagai orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di KA Rapih Dhoho.

3. Keandalan/Keteraturan

Indikator waktu pada perjalanan KA Rapih Dhoho, tidak terdapat keterlambatan yang melebihi aturan. Namun bila terjadi, informasi mengenai keterlambatan kereta di dalam kereta tidak diinformasikan dengan intensitas suara 10dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat dan jelas pada kereta dikarenakan intensitas pengeras suara (*speaker*) di dalam kereta yang sangat kecil sehingga hanya terdengar samar-samar.

4. Kenyamanan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.16 Kondisi tempat duduk di KA Rapih Dhoho

Dari segi kenyamanan, dapat dilihat bahwa kondisi tempat duduk di dalam kereta sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yakni tersedia tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran kursi. Namun pada KA Rapih Dhoho tidak tersedia ruang untuk mengangkut penumpang berdiri, kondisi tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum angkutan KA Perkotaan.

Berdasarkan hasil survei, salah satu fasilitas kenyamanan tersedianya fasilitas rak bagasi diatas tempat duduk penumpang dalam kondisi berfungsi dengan baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum. Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan ditempatkan pada posisi yang tidak mengganggu penumpang.

5. Kemudahan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.17 Salah satu Nomor urut kereta

Ketersediaan fasilitas nomor urut kereta di setiap kereta yang ditempatkan ditempat yang mudah terlihat di kereta, sehingga memudahkan para penumpang untuk mencari tempat duduk sesuai dengan data tempat duduk yang tertera pada tiket. Namun terdapat beberapa kereta yang tidak tersedia fasilitas tersebut.

6. Kesetaraan



Gambar II.18 Fasilitas kursi prioritas pada kereta

Sumber: Hasil Survei, 2021

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa ketersediaan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus yakni dengan tersedianya kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif. Kursi tersebut dapat ditukarkan oleh penumpang yang lebih membutuhkannya. Kursi tersebut ditempatkan di pangkal dan ujung kereta dekat toilet dan pintu keluar. Sehingga dapat memudahkan bagi penumpang yang membutuhkannya.

2.3.7 Persyaratan Penerapan Protokol Kesehatan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.19 Penumpang yang tidak menggunakan masker dengan baik di dalam kereta

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa masih ditemukan penumpang yang tidak mengenakan masker dengan baik. Keadaan tersebut tidak sesuai dengan PM No. 18 Tahun 2020 pasal 6 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19.

3. Penumpang menjaga jarak



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.20 Penumpang yang tidak menjaga jarak di dalam kereta

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa penumpang di dalam KA Rapih Dhoho selama dalam perjalanan tidak menjaga jarak fisik (*physical distancing*) di dalam kereta. Sehingga dapat kemungkinan penyebaran Covid-19.

4. Tidak ada penumpang berdiri



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.21 Penumpang berdiri di dekat pintu antar kereta

Di dalam kereta KA Rapih Dhoho di perjalanan masih ditemukan penumpang yang berdiri. Kondisi tersebut tidak sesuai dengan PM 41 Tahun 2020 pasal 12. Keadaan tersebut juga dapat mengganggu mobilitas pergerakan penumpang di dalam kereta.

5. Tersedia fasilitas *hand sanitizer*



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar II.21 Fasilitas *hand sanitizer* di dalam kereta

Gambar tersebut menjelaskan bahwa ketersediaan *hand sanitizer* di kereta KA Rapih Dhoho dan dalam kondisi berfungsi dengan baik yang rutin diisi ulang oleh petugas KA Rapih Dhoho. Penempatan fasilitas tersebut diletakkan di tempat yang mudah terjangkau yakni di dekat pintu masuk kereta sehingga memudahkan penumpang dalam menggunakannya.

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 ASPEK LEGALITAS

Landasan hukum yang digunakan sebagai acuan dalam penulisan penelitian ini. Berikut merupakan beberapa peraturan yang dijadikan sebagai landasan hukum dalam penelitian ini.

3.1.1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Dalam Undang-undang ini dijelaskan secara umum, apa itu Perkeretaapian. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Sedangkan Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

Selain itu, di dalam penelitian ini juga membahas mengenai fasilitas penunjang kereta api. Fasilitas penunjang kereta api merupakan segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api. Pengguna jasa sendiri merupakan setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang. Angkutan kereta api merupakan kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api. Penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian.

Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahu, orang sakit, dan orang lanjut usia. Dalam penyelenggaraan angkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib memenuhi aspek-aspek, seperti:

1. Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang
2. Mengutamakan pelayanan kepentingan umum
3. Menjaga kelangsungan pada lintas yang ditetapkan
4. Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat
5. Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api

Dalam kegiatan angkutan orang, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berwenang untuk:

1. Memeriksa karcis
2. Menindak pengguna jasa yang tidak mempunyai karcis
3. Meneribkan pengguna jasa kereta api atau masyarakat yang mengganggu perjalanan kereta api
4. Melaksanakan pengawasan dan pembinaan terhadap masyarakat yang berpotensi menimbulkan gangguan terhadap perjalanan kereta api

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

3.1.2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Standar pelayanan minimum (SPM) adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dengan kata lain, penumpang berhak menerima pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku. Standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta

api diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Pengaturan SPM tersebut dibagi menjadi:

1. SPM di stasiun Kereta Api, dan
2. SPM dalam perjalanan

Perkeretaapian Perkotaan adalah Perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang alik. SPM dalam perjalanan sendiri meliputi aspek:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kehandalan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan
6. Kesenjangan

3.1.3 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

1. Pasal 7

a. Ayat (1)

Perizinan Berusaha berbasis risiko dilakukan berdasarkan penetapan tingkat risiko dan peringkat skala usaha kegiatan usaha.

Yang dimaksud dengan "Perizinan Berusaha Berbasis Risiko" adalah pemberian Perizinan Berusaha dan pelaksanaan pengawasan berdasarkan tingkat risiko usaha dan/atau kegiatan. Sedangkan "tingkat risiko" adalah potensi terjadinya suatu bahaya terhadap kesehatan, keselamatan, lingkungan, pemanfaatan sumber daya alam dan/atau bahaya lainnya yang masuk ke dalam kategori rendah, menengah, atau tinggi.

b. Ayat (2)

Penetapan tingkat risiko dan peringkat skala usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperoleh berdasarkan penilaian tingkat bahaya dan potensi terjadinya bahaya.

c. Ayat (3)

Penilaian tingkat bahaya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan terhadap aspek:

- 1) Kesehatan;
- 2) Keselamatan;
- 3) Lingkungan; dan/atau
- 4) Pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya.

2. Pasal 8

a. Ayat (5)

Standar pelayanan minimal merupakan hak dan kewajiban penerima dan pemberi layanan yang disusun sebagai alat Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata.

3. Pasal 17

a. Ayat (1)

Muatan rencana tata ruang mencakup:

- 1) Rencana struktur ruang; dan
- 2) Rencana polar uang.

b. Ayat (2)

Rencana struktur ruang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi rencana sistem jaringan prasarana.

Sistem jaringan prasarana, antara lain, mencakup sistem jaringan transportasi, sistem jaringan energi dan kelistrikan , sistem jaringan telekomunikasi, sistem persampahan dan sanitasi, serta sistem jaringan sumber daya air.

4. Pasal 90

a. Ayat (3)

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah memberikan insentif dan kemudahan berusaha dalam rangka kemitraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Ayat (4)

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap

pelaksanaan kemitraan Usaha Menengah, dan Usaha Besar dengan Koperasi, Usaha Mikro, dan Usaha Kecil.

c. Ayat (5)

Pemerintah Pusat mengatur pemberian insentif kepada Usaha Menengah dan Usaha Besar yang melakukan kemitraan dengan Koperasi, Usaha Mikro, dan Usaha Kecil melalui inovasi dan pengembangan produk berorientasi ekspor, penyerapan tenaga kerja, penggunaan teknologi tepat guna dan ramah lingkungan, serta menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

5. Pasal 91

a. Ayat (4)

Nomor induk berusaha merupakan perizinan tunggal yang berlaku untuk semua kegiatan usaha.

b. Ayat (7)

Dalam hal kegiatan usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (4) memiliki resiko menengah atau tinggi terhadap kesehatan, keamanan, dan keselamatan serta lingkungan selain melakukan registrasi untuk mendapatkan nomor induk berusaha, Usaha Mikro dan Kecil wajib memiliki sertifikat sertifikasi standar dan/atau izin.

6. Pasal 154

a. Ayat 1

Investasi Pemerintahan Pusat dilakukan dalam rangka meningkatkan investasi dan penguatan perekonomian untuk mendukung kebijakan strategis penciptaan kerja.

b. Ayat 2

Maksud dan tujuan investasi Pemerintah Pusat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- 1) Memperoleh manfaat ekonomi, manfaat sosial, dan/atau manfaat lainnya yang ditetapkan sebelumnya;
- 2) Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan penerimaan negara pada khususnya;
- 3) Memperoleh keuntungan; dan/atau

- 4) Menyelenggarakan kemanfaatan umum, tetapi tidak terbatas pada penciptaan lapangan kerja.

3.1.4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Diseases 2019* (Covid-19)

Pada PM ini dijelaskan mengenai Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Diseases 2019* (Covid-19). Pengendalian yang dimaksudkan adalah pengendalian dalam bentuk pembatasan moda transportasi. Pengendalian transportasi yang mengangkut penumpang dilakukan pada saat persiapan perjalanan, selama perjalanan, dan sampai tujuan kedatangan. Berikut merupakan persyaratan Pengendalian transportasi yang harus dipenuhi pada saat selama di perjalanan yang perlu dilakukan oleh penumpang maupun penyelenggara:

1. Penumpang
 - a. Mengikuti prosedur dan arahan petugas selama di perjalanan;
 - b. Menerapkan jaga jarak fisik (*physical distancing*) dan mengenakan masker;
 - c. Melaporkan kepada petugas jika mengalami gangguan kesehatan.
2. Penyelenggara
 - a. Mengawasi dan memastikan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*) selama perjalanan secara ketat dan periodik;
 - b. Menyediakan penyanitasi tangan (*hand sanitizer*) untuk penumpang;
 - c. Memastikan seluruh personil sarana transportasi selalu mengenakan peralatan kesehatan pribadi berupa masker;
 - d. Mengecek dan mengawasi kesehatan penumpang secara periodik dengan mempertimbangkan waktu perjalanan masing-masing moda transportasi;

- e. Menyiapkan kontak keadaan darurat (*emergency call*) dan protokol keselamatan jika terjadi keadaan darurat selama perjalanan.

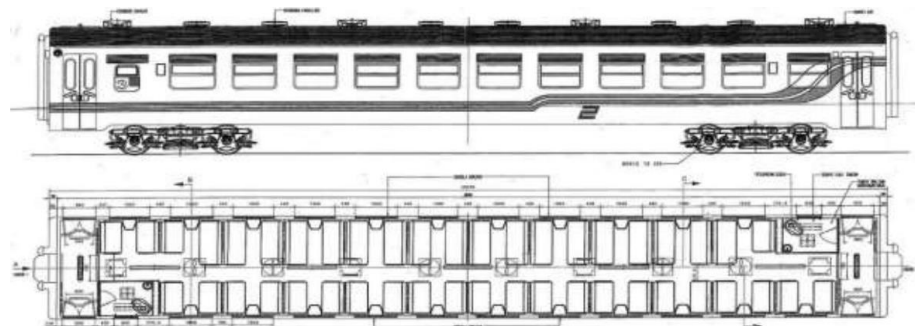
Pengendalian kegiatan transportasi pada kereta api lokal, dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari jumlah tempat duduk dan penerapan jaga jarak (*physical distancing*) sesuai dengan konfigurasi tempat duduk dari setiap jenis sarana dan tidak ada penumpang berdiri.

3.1.5 Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas SE Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Dan Petunjuk Teknis Pengendalian Transportasi Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19)

Pengendalian transportasi perkeretaapian dalam masa adaptasi kebiasaan baru pada angkutan kereta api lokal meliputi:

3. Kapasitas Penumpang

Sesuai SE Kementerian Perhubungan Nomor 14 Tahun 2020, pada KA Rapih Dhoho sebagai KA lokal dengan kapasitas 106 penumpang, dilakukan pembatasan jumlah penumpang paling banyak 80% (delapan puluh persen) dari jumlah tempat duduk yang tersedia dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*) sesuai dengan konfigurasi tempat duduk dari setiap jenis sarana dan tidak ada penumpang berdiri. Berikut merupakan konfigurasi sarana perkeretaapian pada kereta api lokal.



Sumber: Lampiran SE Kementerian Perhubungan No 14 Tahun 2021

Gambar II.22 Gambar *Layout* Konfigurasi tempat duduk penumpang KA Ekonomi pada masa adaptasi kebiasaan baru

Tabel II.13 *Seat Map* KA Ekonomi di masa Pandemi Covid-19
Tahap Kedua (106 TD)

	A	B	C	D	E
1	X	✓			
2	✓	X			
3	✓	X		✓	✓
4	✓	X	✓	✓	X
5	✓	✓	✓	X	✓
6	✓	X	✓	✓	✓
7	✓	✓	✓	X	✓
8	✓	X	✓	✓	X
9	✓	✓	✓	X	✓
10	✓	X	✓	✓	X
11	✓	✓	✓	X	✓
12	✓	X	✓	✓	X
13	✓	✓	✓	X	✓
14	✓	X	✓	✓	X
15	✓	✓	✓	X	✓
16	✓	X	✓	✓	X
17	✓	✓	✓	X	✓
18	✓	X	✓	✓	X
19	✓	✓	✓	X	✓
20	✓	X	✓	✓	✓
21	✓	X	✓	✓	✓
22	✓	X	✓	✓	X
23				X	✓
24				✓	X
Keterangan: ✓ Boleh diisi X Tidak boleh diisi					

*Sumber: Lampiran Surat Edaran Kementerian
Perhubungan No. 14 Tahun 2020*

4. Protokol Kesehatan

a. Persyaratan Penumpang

- 1) Menggunakan Masker
- 2) Membawa hand sanitizer
- 3) Tidak boleh berbicara di dalam kereta
- 4) Cuci tangan
- 5) Menjaga jarak sesuai dengan tanda tempat duduk dan berdiri yang ada di stasiun dan di dalam kereta
- 6) Menggunakan jaket atau pakaian lengan panjang

b. Penyelenggara Prasarana dan Sarana Perkeretaapian

- 1) Menyediakan *hand sanitizer* dan fasilitas tempat cuci tangan
- 2) Menyediakan *counter* penjualan masker dengan harga terjangkau di stasiun
- 3) Menyediakan fasilitas jaga jarak (satu meter) berupa tanda-tanda di stasiun dan di atas kereta
- 4) Menyediakan aplikasi atau sistem nomor antrian
- 5) Menyediakan petugas kesehatan di stasiun yang memiliki kemampuan tentang pencegahan penyakit Covid-19
- 6) Membersihkan fasilitas yang sering disentuh penumpang dengan disinfektan oleh petugas OTC (30 menit)
- 7) Petugas di stasiun harus dilengkapi dengan masker dan sarung tangan
- 8) Petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat wajib memakai *face shield*
- 9) SOP Penanganan Darurat, apabila terdapat penumpang terpapar Covid-19
- 10) Penambahan Petugas Keamanan (minimal satu petugas per tiga kereta)
- 11) Melakukan edukasi, sosialisasi dan simulasi SOP Protokol Kesehatan

3.1.6 PP Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian

Perkeretaapian merupakan salah satu transportasi untuk memperlancar roda perekonomian, membuka akses ke daerah pedalaman

atau terpencil, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, menegakkan kedaulatan negara, serta mempengaruhi semua aspek kehidupan masyarakat. Penyelenggaraan Perkeretaapian harus ditata sedemikian rupa agar mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan, selamat, aman, efektif, dan efisien.

Dalam rangka menjamin keselamatan, kenyamanan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban operasional kereta api, maka penyediaan dan pembangunan prasarana perkeretaapian dan pengadaan sarana perkeretaapian harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.2 ASPEK TEORITIS

3.2.1 Definisi Transportasi

Menurut Salim (2000), transportasi adalah kegiatan memindahkan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terdapat dua unsur terpenting yaitu memindahkan dan memindahkan secara fisik lokasi barang (komoditas) dan penumpang ke tempat lain.

Menurut Miro (2005), konsep transportasi adalah usaha untuk memindahkan, memindahkan, mengangkut, atau memindahkan benda dari satu tempat ke tempat lain, dimana benda yang dipindahkan itu lebih berguna untuk tujuan tertentu. Kata transportasi sering disamakan dengan kata transport atau transportasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Hasim (2005), transportasi atau transportasi adalah penggunaan alat transportasi untuk memindahkan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain melalui transportasi darat, air, atau udara. Oleh karena itu, jenis transportasi ini ada dalam bentuk suatu kegiatan, tujuannya adalah untuk mengangkut barang atau penumpang (orang) dari tempat asal ke tempat tujuan.

3.2.2 Definisi Pelayanan

Menurut Groonros (1990) dalam Ratminto dan Atik (2005), pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak terlihat

(*untouchable*) yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan. Penyedia yang bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Menurut Freed Luthans (Freed Luthans, 1995), pelayanan adalah proses memuaskan kebutuhan melalui kegiatan orang lain mengenai segala masalah, yang bertujuan untuk memecahkan masalah. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011), pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin, dan memberikan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2003) ada macam-macam karakteristik pelayanan, sebagai berikut:

1. Tak berwujud

Pelayanan merupakan suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya.

2. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan ini sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

3. Kurangnya daya tahan

Masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Hal ini dikarenakan menurut perubahan-perubahan yang terjadi, hubungan dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan permintaan akan meningkat dengan baik pula.

4. Bervariasi

Sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidakjelasan dari sistem pemasaran yang ada di lingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan pada lingkungan sekitarnya.

3.2.3 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Tjiptono (2002), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Menurut Zeithaml (1990) dalam (Purwanto, 2018), metode servqual yang di gunakan terdiri atas 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan serta kehadiran para penumpang.
2. *Reliability* (kehandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu penumpang serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan awak sarana yang sopan dan berpengetahuan sesuai sertifikasinya yang memberikan rasa percaya.
5. *Empathy* (empati), terkait kepedulian serta perhatian petugas kereta kepada para penumpang.

3.2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1997) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

3.2.5 Definisi Analisis Perbandingan

Analisis perbandingan merupakan cara untuk membandingkan rata-rata dua atau lebih kelompok sampel data. Asumsi mendasar dalam analisis perbandingan adalah variabel data yang akan dibandingkan dan harus mengikuti distribusi normal. Langkah pertama untuk melakukan analisis ini adalah dengan mengumpulkan data (sampel) dari setiap objek

per kelompok variabel. Pengukuran bersifat kuantitatif atau minimum berskala interval.

Analisis ini menggunakan dua statistik yaitu statistik uji t dan *analysis varians* (ANOVA) yang selanjutnya digunakan sebagai statistik uji untuk melakukan perbandingan dua sampel yang akan dibandingkan, sedangkan ANOVA digunakan untuk uji perbandingan lebih dari dua kelompok sampel data. Terdapat 2 (dua) bagian utama untuk melakukan analisis perbandingan, yaitu sebagai berikut.

1. Perbandingan rata-rata (*mean*)

Perbandingan rata-rata adalah perbandingan untuk membandingkan nilai rata-rata dan standar deviasi antara 2 (dua) kelompok sampel/data

2. *One Sample t-test*

One Sample t-test adalah perbandingan yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau kesamaan rata-rata dari kelompok sampel data dengan nilai rata-rata tertentu.

3.3 ASPEK TEKNIS

3.3.1 Perhitungan Jumlah Sampel

Untuk mendapatkan jumlah sampel digunakan teknik *sampling*. Menurut Margono (2004) adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang *representative*.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel sebelum melakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan rumus *slovin*. Berikut merupakan perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan persamaan berikut ini:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = Jumlah populasi

e = Standar eror (batas kesalahan yang ditentukan dalam penelitian ini adalah 10%)

Sebelum melakukan perhitungan analisis IPA diperlukan jumlah sampel untuk melakukan survei terhadap sampel tersebut. Penentuan jumlah responden tersebut berdasarkan tabel Issac & Michael.

Tabel III.1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Issac & Michael

S			N	S		
1%	5%	10%		1%	5%	10%
197	115	138	2800	537	310	247
202	158	140	3000	543	312	248
207	161	143	3500	558	317	251
216	167	147	4000	569	320	254
225	172	151	4500	578	323	255
234	177	155	5000	586	326	257
242	182	158	6000	598	329	259
250	186	162	7000	606	332	261
257	191	165	8000	613	334	263
265	195	168	9000	618	335	263
272	198	171	10000	622	336	263
279	202	173	15000	635	340	266
285	205	176	20000	642	342	267
315	221	187	40000	653	345	269
329	227	191	50000	655	346	269
341	233	195	75000	658	346	270
352	238	199	100000	659	347	270
363	243	202	150000	661	347	270
373	247	205	200000	661	347	270
382	251	208	250000	662	348	270
391	255	211	300000	662	348	270
399	258	213	350000	662	348	270
414	265	217	400000	662	348	270
427	270	221	450000	663	348	270
440	275	224	500000	663	348	270
450	279	227	550000	663	348	270
460	283	229	600000	663	348	270
469	286	232	650000	663	348	270
477	289	234	700000	663	348	270
485	292	235	750000	663	348	271
492	294	237	800000	663	348	271

Sumber: Tabel Issac & Michael

Melihat tabel tersebut, dengan populasi yang didapatkan dari rata-rata jumlah penumpang per bulan yaitu 48.182 dan dalam penelitian ini

memilih taraf kesalahan sebesar sepuluh persen. Sehingga didapatkan sebanyak 269 sampel.

3.3.2 Pengukuran Kualitas dan Atribut Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh angkutan kereta api menggunakan skala *Likert*. Skala *likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis *Likert*, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala *likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Dimana skor 1 kategori penilaian terendah dan skor 5 untuk kategori penilaian tertinggi, dengan 5 alternatif pilihan diurutkan berdasarkan skor, yaitu:

- a. bobot nilai 5 (lima), berarti pengguna jasa sangat puas
- b. bobot nilai 4 (empat), berarti pengguna jasa puas
- c. bobot nilai 3 (tiga), berarti pengguna jasa cukup puas
- d. bobot nilai 2 (dua), berarti pengguna jasa kurang puas
- e. bobot nilai 1 (satu), berarti pengguna jasa tidak puas

Tabel III.2 Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Tidak Penting	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Sumber: Supranto, 2001

3.3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan teknik yang dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James (1997) yang dipublikasikan di *Jurnal of Marketing*. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan pada masing-

masing berbagai atribut yang telah disediakan. Metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut pelayanan, berkaitan dengan hal tersebut, perhitungan dilakukan dengan menggunakan skala tingkat (*Skala Likert*).

Analisis Importance Performance (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari indikator pelayanan yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari indikator-indikator tersebut. Analisis IPA digambarkan dalam bentuk diagram kartesius yaitu suatu bangun yang dibagi atas empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X adalah skor rata-rata penilaian kinerja yang dirasakan dan Y adalah skor rata-rata penilaian kepentingan yang diharapkan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk mengetahui skor rata-rata kinerja pelayanan dan kepentingan pengguna jasa.

3.3.4 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan pengukuran kepuasan yang baik karena merangkum penilaian pengguna atau konsumen tentang berbagai atribut pelayanan dalam skor tunggal. Semakin akurat pemilihan atribut, semakin akurat ukuran kepuasan keseluruhan (Eboli dan Mazzulla, 2009). *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk (Aritonang, 2005).

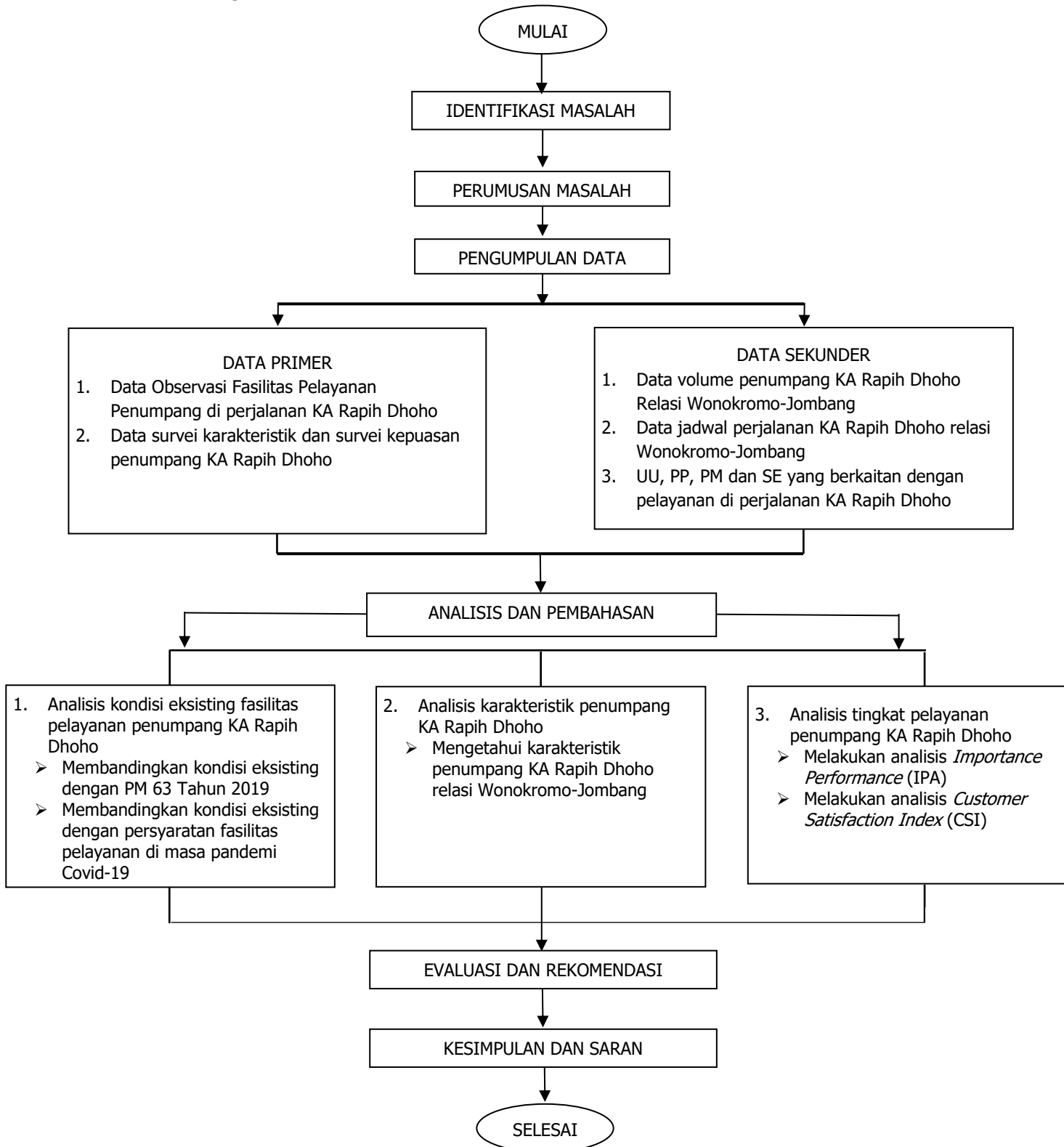
BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 ALUR PIKIR

Langkah penyusunan penelitian dilakukan dengan memperhatikan data yang diperlukan terhadap objek yang akan diteliti terkait penyelesaian masalah mengenai “Evaluasi Fasilitas Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perjalanan di KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang”. Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis untuk mengetahui permasalahannya sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang nantinya dapat menjadi penyelesaian masalah yang didapatkan.

4.2 BAGAN ALIR PENELITIAN



Gambar IV.1 Bagan Alir Penelitian

4.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

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

4.3.1 Data Sekunder

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

1. Data volume penumpang KA Rapih Dhoho

Data volume penumpang KA Rapih Dhoho lintas Wonokromo-Jombang didapatkan di bagian seksi Angkutan Penumpang DAOP 7 Madiun dan DAOP 8 Surabaya.

2. Data jadwal perjalanan KA Rapih Dhoho

Data jadwal perjalanan KA Rapih Dhoho lintas Wonokromo-Jombang di dapat melalui aplikasi resmi PT. KAI yaitu KAI Acces. Data tersebut berguna untuk mengetahui jadwal perjalanan KA Rapih Dhoho.

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

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

4. PM No. 41 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 dan SE No. 15 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas SE 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Dan Petunjuk Teknis Pengendalian Transportasi Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran Covid-19.

Peraturan tersebut juga berperan sebagai pedoman dan petunjuk teknis pengendalian transportasi perkeretaapian di masa pandemi Covid-19 yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

4.3.2 Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan melalui pengamatan dan observasi langsung di lapangan mengenai kondisi yang ada. Adapun data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Data observasi fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan KA Rapih Dhoho

Data fasilitas pelayanan penumpang dengan didapatkan dengan cara observasi dan melihat langsung kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan KA Rapih Dhoho dan membandingkannya dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

2. Data survei karakteristik penumpang dan pelayanan angkutan penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang

Data wawancara mengenai fasilitas pelayanan KA Rapih Dhoho yang nantinya akan menjadi informasi pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan dan dievaluasi menurut dimensi penumpang pergi pulang relasi Wonokromo-Jombang. Data tersebut didapatkan dengan cara wawancara langsung kepada penumpang dan memberikan kertas kuesioner ataupun melalui *google form* yang dilakukan dalam perjalanan KA Rapih Dhoho lintas Wonokromo-Jombang dan di stasiun-stasiun pemberhentian KA Rapih Dhoho.

4.4 TEKNIK ANALISIS DATA

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

4.4.1 Analisa Perbandingan

Analisa perbandingan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan membandingkan kondisi fasilitas pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho sebenarnya dengan standar pelayanan minimum yang berlaku. Dalam hal ini yang di bandingkan bukan hanya fasilitas pelayanan penumpangnya namun juga syarat penerapan protokol kesehatan saat selama dalam perjalanan. Dalam Analisa ini digunakan tabel matriks agar memudahkan dalam membandingkannya dengan peraturan yang berlaku.

4.4.2 Analisis Statistik Deskriptif

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

4.4.3 Perhitungan Sampel Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam menentukan uji validitas dan uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan rumus *slovin* untuk mendapatkan nilai jumlah sampel yang dibutuhkan untuk melakukan survei mengenai kevalidan dan kereliabilisan suatu kuesioner. Rumus *slovin* merupakan sebuah formula yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini biasanya digunakan dalam penelitian survei dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk dapat mewakili keseluruhan populasi. Dibawah ini merupakan rumus *slovin*.

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

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

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- e = Standar eror yaitu standar kesalahan dari kemampuan kkkkdalam mewakili populasi
- N = Jumlah populasi

4.4.4 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan dapat mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Dapat dikatakan valid suatu kuesioner jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006:45). Apabila hasilnya valid, maka pengolahan data dapat dilanjutkan, begitu sebaliknya jika hasilnya tidak valid, maka proses uji validitas harus diulang dengan hanya memasukkan pernyataan yang valid saja. Uji validitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana daftar pertanyaan pada kuesioner mampu menguak data sehingga mampu menjawab permasalahan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada penelitian ini diperlukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan untuk melakukan survei terhadap penumpang KA Rapih Dhoho sudah valid atau tidak.

Pengukuran kevalidan suatu variabel diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel pada nilai signifikasi 5%. Adapun penentuan tersebut disajikan sebagai berikut:

r hitung $>$ r tabel, maka instrumen Valid.

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

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dengan bantuan aplikasi statistik yaitu SPSS.25 untuk memperoleh suatu hasil yang lebih valid. Pada umumnya rumus uji validitas adalah sebagai berikut.

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

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi *product moment*

x_i : Skor tiap pertanyaan (jawaban responden)

y_i : Skor total (jawaban responden)

n : Jumlah responden

4.4.5 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini diperlukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah skala yang dibuat pada kuesioner secara internal sudah konsisten atau tidak. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubah atau konstruk, menurut Ghozali (2009). Suatu kuesioner dapat dinyatakan reliabel apabila jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama. Pengujian konsistensi skala menggunakan uji reliabilitas yang akan memberikan koefisien alfa yang bernilai 0-1, analisis ini memberi tahu bahwa besarnya nilai *Cronbach's Alpha* (alpha). Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS.25. Rumus tersebut adalah sebagai berikut.

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

Sumber: Uji reliabilitas instrument penelitian dengan Cronbach Alpha:

Manual Juliandi

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Total varian butir

σ_t^2 = Total varian

4.4.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari indikator pelayanan yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari indikator-indikator tersebut. Analisis IPA adalah metode analisis yang digunakan untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari fasilitas pelayanan angkutan penumpang di KA Rapih Dhoho.

Tingkat kepentingan merupakan harapan penumpang akan jasa angkutan kereta api untuk masing-masing atribut pelayanan. Yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan adalah skala *likert* 5 tingkat yaitu:

- a. Skor 5 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap sangat penting.
- b. Skor 4 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap penting.
- c. Skor 3 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap cukup penting.
- d. Skor 2 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap kurang penting.
- e. Skor 1 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap tidak penting.

Tingkat kinerja merupakan tingkat pelaksanaan kinerja aktual berdasarkan mutu yang diberikan oleh pihak penyelenggara yang dirasakan oleh penumpang KA Rapih Dhoho. Sebagaimana tingkat kepentingan, tingkat kinerja dalam penelitian ini juga menggunakan penilaian dengan skala *likert* 5 tingkat yaitu:

- a. Skor 5 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dinilai sangat puas dalam kinerjanya.
- b. Skor 4 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dinilai puas dalam kinerjanya.
- c. Skor 3 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dinilai cukup puas dalam kinerjanya.
- d. Skor 2 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dinilai kurang puas dalam kinerjanya.
- e. Skor 1 diberikan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang dinilai tidak puas dalam kinerjanya.

Setelah didapatkan jumlah keseluruhan tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja terhadap setiap atribut fasilitas pelayanan penumpang dari seluruh responden, selanjutnya dihitung skor rata-rata untuk masing-masing atribut tersebut. Skor tersebut yang nantinya akan

dianalisis menggunakan diagram kartesius sebagai hasil dari analisis IPA ini.

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

Keterangan:

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

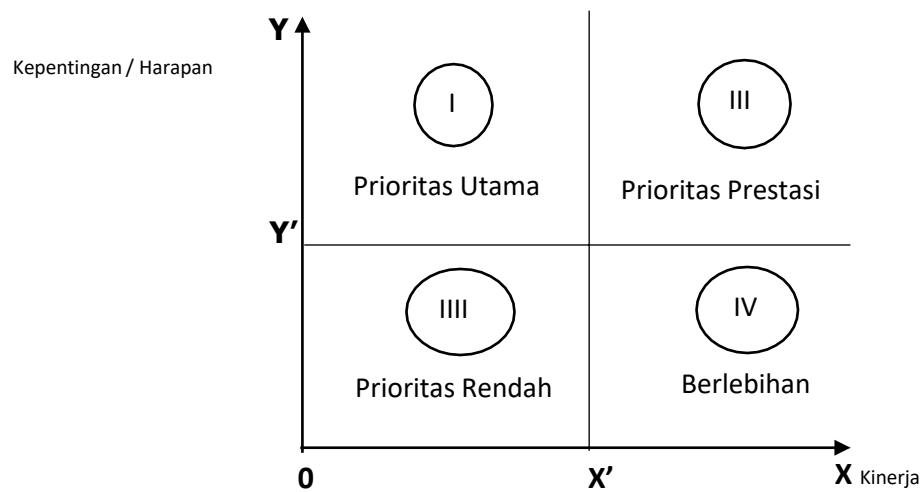
Apabila sudah didapatkan nilai skor rata-rata, selanjutnya dilakukan pemetaan hasil perhitungan tersebut ke dalam sebuah diagram kartesius. Pemetaan tersebut dilakukan dengan cara menempatkan masing-masing atribut penilaian dengan titik koordinat sesuai dengan rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja fasilitas pelayanan penumpang. Skor tingkat kepentingan di gambarkan berada pada sumbu Y, sedangkan skor untuk tingkat kinerja berada pada sumbu X. Diagram ini terbagi menjadi 4 kuadran dimana masing-masing kuadran dibatasi oleh 2 garis X dan Y yang berpotongan secara tegak lurus, yang mana garis X menggambarkan nilai rata-rata dari total skor tingkat kepuasan sedangkan garis Y menggambarkan nilai rata-rata dari total skor tingkat kepentingan.

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

Keterangan:

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

Nilai X dan Y merupakan pasangan koordinat titik-titik atribut fasilitas pelayanan penumpang yang memposisikan suatu atribut terletak pada diagram kartesius. Penggambaran dari diagram kartesius tersebut sebagai berikut.



Sumber: Charles Meiro, 2018

Gambar IV. 2 Diagram Kartesius Analisis IPA

Berikut merupakan penjelasan mengenai kuadran-kuadran pada diagram kartesius.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I adalah kuadran yang mencakup atribut-atribut yang dinilai memiliki kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerja yang rendah. Atribut-atribut tersebut merupakan atribut yang memiliki prioritas yang tinggi untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan menurut penilaian penumpang.

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran II merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja yang tinggi. Penumpang merasa bahwa fasilitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan penumpang. Sehingga penyelenggara harus mempertahankan prestasi dari fasilitas pelayanan yang sudah ada.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III yaitu kuadran yang mencakup atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Fasilitas pelayanan penumpang yang diberikan oleh perusahaan dirasa oleh

penumpang tidak cukup penting, begitu pula dengan kinerja fasilitas pelayanan penumpang tersebut yang dirasa tidak cukup baik. Sehingga atribut-atribut ini menjadi prioritas yang rendah untuk dilakukan evaluasi.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan kuadran yang didalamnya mencakup atribut-atribut yang mempunyai tingkat kinerja yang tinggi namun untuk tingkat kepentingannya tidak terlalu penting menurut persepsi penumpang.

4.4.7 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang KA Rapih Dhoho secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk (Aritonang, 2005). Dalam analisis ini, penghimpun pendapat dari penumpang digunakan penilaian menggunakan 5 skala likert. Setelah diketahui jumlah penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut fasilitas pelayanan penumpang dari seluruh responden, kemudian dapat dihitung skor rata-rata untuk masing-masing atribut. Hasil rata-rata dari masing-masing atribut tersebut kemudian dikalikan dengan tingkat kinerjanya untuk diperoleh skor yang digunakan sebagai perhitungan CSI. Perhitungan tersebut menggunakan rumus-rumus berikut ini.

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

$$WS = \text{Rata-rata tingkat kinerja} \times WF$$

$$WT = \Sigma WS$$

Dengan rumus dasar perhitungan CSI berikut.

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

Keterangan:

CSI : Nilai *Costumer Satisfaction Index*

WT : *Wighted Total*

100 : Nilai Maksimum CSI

5 : Skala *likert* terbesar

Dengan kriteria yang digunakan untuk menghitung CSI dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan range tertentu yang dapat mewakili nilai kepuasan penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang. Range nilai tersebut dijelaskan dalam tabel berikut.

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

Sumber: Farida, 2011

4.5 LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN

4.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Daerah Operasi 7 Madiun dan Daerah Operasi 8 Surabaya tepatnya pada lintas Wonokromo-Jombang.

4.5.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan mulai bulan Mei tahun 2021 sampai bulan Juni 2021 bertepatan dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang taruna/i Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN

5.1 KONDISI EKSISTING FASILITAS PELAYANAN KA RAPIH DHOHO

1. Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum PM 63 Tahun 2019
 - a. Keselamatan
 - 1) APAR



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.1 Ketersediaan APAR di dalam KA Rapih Dhoho

Dari hasil observasi kondisi eksisting, terlihat bahwa tersedia fasilitas Alat Pemadam Api Ringan (APAR) memenuhi standar pelayanan minimum yakni 1 (satu) unit APAR dengan ukuran tiga kilogram per kereta, mudah dilihat, terjangkau, dan berguna dengan baik.

2) Tombol Darurat



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.2 Ketersediaan Tombol Darurat di dalam KA Rapih Dhoho

Berdasarkan hasil survei, ketersediaan alat keselamatan yaitu tombol darurat yang terletak pada sisi ujung dan pangkal setiap kereta yang mudah terlihat dan terjangkau.

3) Peralatan Pendukung



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.3 Ketersediaan Alat Pemecah Kaca di dalam KA Rapih Dhoho

Dari hasil pengamatan, ketersediaan peralatan pendukung seperti alat pemecah kaca tersedia di setiap kereta dengan jumlah ketersediaan 4 (empat) pemecah kaca pada tiap kereta dalam kondisi yang baik, mudah terlihat dan terjangkau.

4) Petunjuk jelas Tata Cara Evakuasi



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.4 Informasi Tata Cara Evakuasi di dalam KA Rapih Dhoho

Dari hasil survei, terlihat bahwa petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi melalui media visual sudah tersedia yang mudah terlihat dan terjangkau pada tiap kereta, namun pada media audio belum tersedia pada KA Rapih Dhoho.

5) Perlengkapan P3K



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.5 Peralatan P3K di dalam KA Rapih Dhoho

Berdasarkan hasil pengamatan pada KA Rapih Dhoho tersedia kotak perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan). Namun ketersediaan alat P3K yang tidak tersedia dalam kotak tersebut. Tidak semua kereta terdapat kotak P3K beserta satu set perlengkapannya. Beberapa hanya berisi kain kassa, obat merah dan kapas saja.

6) Pintu Kereta



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.6 Pintu Antar Kereta yang Kurang Menutup

Dari hasil pengamatan, ditemui terdapat pintu antar kereta pada KA Rapih Dhoho yang tidak mengunci dengan baik dikarenakan alat penguncinya yang kendur. Sehingga pada saat kereta berjalan, pintu tersebut bergeser ke kanan dan kiri. Kondisi tersebut dapat mengganggu kenyamanan dan keselamatan penumpang.



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.7 Pintu yang terhalang barang penumpang

Pada gambar dapat terlihat bahwa masih ditemukan banyak barang penumpang yang di letakkan di dekat pintu toilet, pintu keluar maupun pintu antar kereta. Keadaan tersebut dapat mengganggu mobilitas penumpang.

- b. Keamanan
 - 1) CCTV



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.8 CCTV pada KA Rapih Dhoho

Dari segi keamanan, hasil pengamatan di dalam kereta KA Rapih Dhoho menunjukkan tersedianya fasilitas pendukung berupa ketersediaan CCTV dengan jumlah yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta yang diletakkan di kereta penumpang. Setelah di cari tahu CCTV tersebut dalam keadaan tidak berfungsi dan hanya terdapat satu buah CCTV.

2) Petugas Keamanan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.9 Petugas Keamanan dalam kereta

Berdasarkan hasil survei, dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa tersedianya petugas berseragam yang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum.

3) Informasi gangguan keamanan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.10 Stiker informasi gangguan keamanan

Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan adanya stiker berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat. Namun ketersediaannya masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yakni berjumlah minimal 4 (empat) stiker setiap kereta.

4) Lampu penerangan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.11 Lampu penerangan dalam kereta

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dilihat bahwa tersedia lampu penerangan di kereta yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi yang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yakni penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.

c. Kehandalan/Keteraturan

Berdasarkan hasil survei, tidak terdapat keterlambatan jadwal di sepanjang lintas Wonokromo-Jombang. Apabila terjadi keterlambatan harus diinformasikan kepada penumpang di dalam kereta dengan intensitas suara 10dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat dan jelas. Pada KA Rapih Dhoho, tersedia fasilitas audio berupa pengeras suara, namun intensitas suara yang dihasilkan sangat kecil sehingga hanya terdengar samar-samar informasi yang disampaikan melalui pengeras suara.

d. Kenyamanan

1) Tempat Duduk



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.12 Kondisi tempat duduk di KA Rapih Dhoho

Dari segi kenyamanan, dapat dilihat bahwa kondisi tempat duduk di dalam kereta sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yakni tersedia tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran kursi. Namun pada KA Rapih Dhoho tidak tersedia ruang untuk mengangkut penumpang berdiri, kondisi tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum angkutan KA Perkotaan.

2) Toilet



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.13 Kondisi eksisting toilet KA Rapih Dhoho

Berdasarkan hasil survei, dapat dilihat bahwa terdapat toilet yang dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer dengan kondisi yang bersih, fungsional dan baik. Namun masih ditemui toilet yang dialih fungsikan sebagai tempat penyimpanan alat kebersihan seperti Gambar V.15 berikut:



Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.14 Kondisi eksisting toilet KA Rapih Dhoho yang dijadikan tempat penyimpanan alat kebersihan

3) Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.15 Fasilitas pengatur sirkulasi udara pada KA Rapih Dhoho

Dari hasil pengamatan, terlihat bahwa terdapat fasilitas untuk sirkulasi udara berupa AC (*Air Conditioner*) dengan suhu yang tetap terjaga maksimal 27°C di dalam kereta yang dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta.

4) Fasilitas penumpang berdiri



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.16 Kondisi eksisting penumpang berdiri KA Rapih Dhoho

Berdasarkan hasil survei, dapat dilihat bahwa tidak ada fasilitas penumpang berdiri berupa pegangan penumpang (*hand rail* dan *hand grip*) yang disediakan untuk penumpang berdiri. Kondisi tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum pada KA Perkotaan.

5) Rak Bagasi



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.17 Rak Bagasi yang tersedia dalam kereta

Pada gambar, dapat dilihat bahwa ketersediaan fasilitas rak bagasi yang di peruntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan nyaman dan tidak mengganggu penumpang sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ditempatkan di atas tempat duduk penumpang.

6) Kebersihan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.18 Kondisi kebersihan di dalam kereta KA Rapih Dhoho

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dilihat bahwa keadaan kereta kurang sesuai dengan standar pelayanan minimum. Walaupun sudah disediakan plastik sampah di setiap sisi dekat jendela, masih ditemukan kotoran berupa sampah bungkus permen di lantai kereta.



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.19 Petugas kebersihan di KA Rapih Dhoho

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa tersedianya petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam sesuai dengan standar pelayanan minimum.

e. Kemudahan

1) Informasi stasiun yang akan disinggahi

Dari segi kemudahan, KA Rapih Dhoho tidak menyediakan informasi dalam bentuk visual. Hanya tersedia media informasi dalam bentuk audio berupa pengeras suara, namun intensitas suara yang dihasilkan sangat rendah dan masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu intensitas suara minimal 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada sehingga seringkali penumpang tidak mendengar informasi yang disampaikan melalui pengeras suara.

2) Informasi gangguan perjalanan kereta api

Serupa dengan informasi stasiun yang akan disinggahi, informasi gangguan perjalanan kereta api juga hanya disediakan dalam bentuk audio yang mana intensitas suara yang dikeluarkan sangat kecil sehingga terdengar samar-samar.

3) Ketersediaan nama kereta



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.20 Nama kereta dan relasi KA Rapih Dhoho

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dilihat bahwa ketersediaan nama/relasi kereta api untuk mempermudah penumpang sudah tersedia dan dalam kondisi yang baik dan ditempatkan di tempat yang mudah terlihat. Namun masih ditemukan pada sarana KA Rapih Dhoho tidak tersedia nama kereta dan nomor kereta di dalam kereta. Sehingga mempersulit penumpang mencari nomor urut kereta dengan bertanya kepada sesama penumpang maupun bertanya pada petugas kereta.



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.21 Tidak tersedia nomor kereta dan nama kereta

4) Informasi Pelayanan

Berdasarkan hasil pengamatan, KA Rapih Dhoho tidak memiliki sistem pemberitahuan *Public Address System (PA)* atau *Passanger Information System (PIS)* dan informasi visual berupa PID (*passanger information display*). Hanya tersedia informasi dalam bentuk audio namun intensitas suara yang dihasilkan sangat kecil. Sehingga informasi yang disampaikan tidak terdengar jelas oleh penumpang di dalam kereta. Sehingga tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum pada angkutan perkotaan.

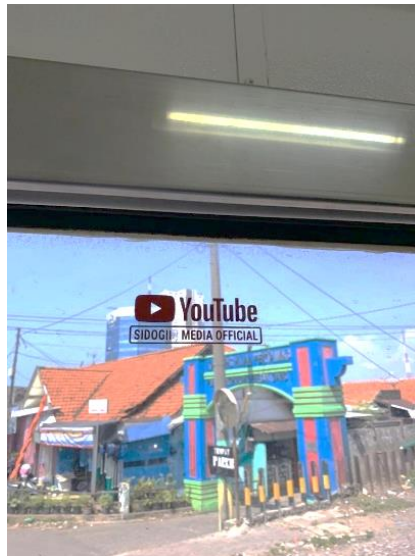
5) Kadar Gelap Kaca



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.22 Kondisi Jendela di dalam kereta

Berdasarkan hasil pengamatan, kadar gelap kaca film sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum dan berfungsi dengan baik yakni dapat mengurangi panas sinar matahari namun tidak mengurangi kemudahan pandangan penumpang keluar kereta. Tetapi masih ditemui stiker yang ditempelkan pada kaca jendela yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang seperti Gambar V.24 berikut:



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.23 Stiker yang ditempelkan pada jendela penumpang

f. Kesetaraan



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.24 Fasilitas kursi prioritas dalam kereta

Berdasarkan hasil pengamatan, dapat dilihat bahwa tersedia fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus berupa kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk yang dapat ditukar oleh penumpang yang lebih membutuhkan kursi tersebut. Namun ketersediaannya masih belum memenuhi standar pelayanan minimum pada KA Perkotaan yakni berjumlah minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta. Yang tersedia saat ini hanya sebanyak 8 (delapan) kursi yang ditempatkan di ujung dan pangkal tiap kereta.

Dibawah ini merupakan matriks kondisi eksisting fasilitas pelayanan KA Rapih Dhoho berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Tabel V. 1 Kondisi Eksisting KA Rapih Dhoho terhadap Standar Pelayanan Minimum pada PM No. 63 Tahun 2019

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
KESELAMATAN					
1.	Fasilitas alat pemadam api ringan /APAR	• Ketersediaan • Kondisi	• Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau • 1 (satu) APAR (per kereta) dengan ukuran minimal 3 kg yang terawat baik.	Terdapat 1 (Satu) APAR (per kereta) dengan ukuran minimal 3 kg dengan kondisi masih terisi penuh dan berfungsi dengan baik.	SUDAH SESUAI
2.	Tombol Darurat	• Ketersediaan • Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Tersedia satu tombol tiap kereta, terlihat dan mudah terjangkau serta berfungsi dengan baik.	SUDAH SESUAI
3.	Peralatan Pendukung antara lain: pemecah kaca, tombol/tuas pembuka pintu.	• Ketersediaan • Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Terdapat (empat) buah alat pemecah kaca pada setiap kereta (semuanya berfungsi).	SUDAH SESUAI
4.	Petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi	• Ketersediaan • Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Terdapat petunjuk yang jelas tentang tata cara evakuasi	TIDAK SESUAI

	melalui media visual dan audio			melalui media visual tetapi untuk media pada tiap kereta, namun untuk media audio tidak tersedia.	
5.	Perlengkapan P3K	• Ketersediaan • Kondisi	• Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau • Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta.	Ada, namun tidak ada di setiap/ semua kereta dan ditemukan beberapa yang kosong tanpa perlengkapan peralatan P3K	TIDAK SESUAI
6.	Pintu Kereta	Kondisi	Pintu berfungsi dengan baik	Terdapat beberapa pintu antar kereta yang penguncinya tidak berfungsi, jadi pada saat rangkaian KA Rapih Dhoho jalan, pintu tersebut bergeser ke sisi kanan maupun kiri	TIDAK SESUAI
KEAMANAN					
7.	CCTV	• Ketersediaan • Jumlah	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta yang	Tersedia satu CCTV namun tidak berfungsi	TIDAK SESUAI

			diletakkan di kereta penumpang dengan resolusi yang jelas.		
8.	Petugas Keamanan	• Ketersediaan • Jumlah	Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 kereta	Terdapat 2 (dua) petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu pada satu rangkaian kereta.	SUDAH SESUAI
9.	Informasi gangguan keamanan yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan.	• Ketersediaan • Jumlah	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca	Ada, namun tidak semua kereta. Dalam satu rangkaian hanya ditemukan 1 stiker pada tiap kereta.	TIDAK SESUAI
10.	Lampu Penerangan	Intensitas Cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan	Terdapat lampu penerangandengan intensitas cahaya	SUDAH SESUAI

			intensitas cahaya minimal 200 lux	minimal 200 lux	
KEHANDALAN/ KETERATURAN					
11.	Ketepatan Jadwal	Waktu	- Keterlambatan dihitung 20% dihitung dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan. - Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10dB, menggunakan Bahasa yang sopan, singkat, dan jelas.	- Tidak terdapat keterlambatan yang melebihi aturan. - Keterlambatan tidak diinformasikan dengan intensitas suara 10dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas dikarenakan pengeras suara pada kereta intensitasnya sangat kecil sehingga hanya terdengar samar-samar.	TIDAK SESUAI
KENYAMANAN					
12.	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Jumlah maksimum kapasitas	Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang untuk mengangkut	Tempat duduk sudah sesuai dengan standar dengan kondisi yang baik dengan jumlah tempat duduk menyesuaikan spesifikasi teknis kereta.	SUDAH SESUAI

			penumpang berdiri maksimum 1m ²		
13.	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Kondisi	- Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi - Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	Toilet tersedia tiap kereta dengan kondisi yang bersih, namun terdapat toilet yang dijadikan sebagai gudang alat-alat kebersihan.	TIDAK SESUAI
14.	Fasilitas Pengatur sirkulasi udara	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Terdapat fasilitas penyejuk udara dan alat pengukur suhu. Di setiap kereta terdapat 4 buah penyejuk udara.	SUDAH SESUAI
15.	Fasilitas pegangan penumpang (<i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i>) yang disediakan untuk penumpang berdiri	- Ketersediaan - Jumlah - Kondisi	Tersedia <i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i> untuk pegangan penumpang berdiri di kereta api perkotaan	TIDAK TERSEDIA	TIDAK SESUAI
16.	Rak bagasi	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk pada tiap kereta.	SUDAH SESUAI
17.	Kebersihan	Kondisi kebersihan	Tersedia petugas kebersihan yang	Terdapat petugas yang bertanggung	TIDAK SESUAI

			bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan Kondisi kereta harus bersih di setiap waktu	jawab untuk kebersihan kereta menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan dan kondisi didalam kereta bersih. Namun masih ditemui sampah kecil, seperti bugkus makanan di lantai kereta.	
KEMUDAHAN					
18.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	- Ketersediaan - Tempat - Intensitas suara	- Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca - Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas	- Tidak ada informasi dalam bentuk visual. - Terdapat informasi dalam bentuk audio (speaker) pada tiap kereta. Namun suaranya sangat kecil, sehingga kurang jelas didengar informasinya.	TIDAK SESUAI

			suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada		
19.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	• Waktu • Intensitas Suara	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Tidak ada informasi dalam bentuk visual. Terdapat informasi dalam bentuk audio namun suaranya sangat kecil, sehingga kurang jelas didengar informasinya.	TIDAK SESUAI
20.	Ketersediaan nama/ relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut kereta	• Jumlah • Tempat • Kondisi	• 2 (dua) buah nama kereta api/ relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan • Display nama relasi/ nomor operasi kereta api perkotaan dipasang di bagian muka dan end kereta	Display nama relasi/nomor operasi kereta api perkotaan terdapat di bagian muka/ front-end kereta. Namun terdapat beberapa kereta tidak tersedia nomor urut kereta, sehingga mempersulit penumpang	TIDAK SESUAI

				mencari tempat duduknya	
21.	Informasi Pelayanan	• Tempat • Jenis • Kondisi	• Informasi dalam bentuk visual berupa PID (<i>passanger information display</i>) diletakkan di tempat strategis di dalam kereta yang mudah terlihat • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih tinggi	TIDAK TERSEDIA	TIDAK SESUAI
22.	Kadar gelap kaca	Kadar gelap	Kadar gelap kaca yang digunakan sebagai jendela kereta maksimal 40%	TERSEDIA	SUDAH SESUAI
KESETARAAN					

23.	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus yang meliputi penyandang disabilitas, Wanita hamil, penumpang membawa balita, lanjut usia, dan orang sakit.	• Ketersediaan • Jumlah	Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta.	Tersedia kursi prioritas, yang dapat ditukarkan dengan yang berhak menempatnya, namun jumlahnya tiap kereta hanya 8 tempat duduk.	TIDAK SESUAI
-----	--	--	--	---	--------------

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil observasi terhadap fasilitas pelayanan penumpang pada KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang pada aspek Keselamatan untuk fasilitas alat pemadaman api ringan/ APAR, tombol darurat, peralatan pendukung, dan petunjuk tata cara evakuasi sudah sesuai. Sedangkan untuk fasilitas perlengkapan P3K dan pintu kereta belum sesuai dengan standar pelayanan minimum. Pada perlengkapan P3K karena belum terpenuhinya ketersediaan kelengkapan peralatan P3K tiap kereta. Sedangkan pada fasilitas pintu kereta hanya terdapat beberapa pintu antar kereta yang kondisinya tidak memenuhi standar pelayanan minimum dalam satu rangkaian KA Rapih Dhoho.

Pada aspek keamanan dalam perjalanan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang untuk fasilitas petugas keamanan dan lampu penerangan sudah sesuai dan memenuhi standar pelayanan minimum. Sedangkan untuk fasilitas CCTV dan informasi gangguan keamanan belum sesuai dengan persentase dua puluh persen kesesuaian dengan standar pelayanan minimum. Pada fasilitas informasi gangguan keamanan berupa stiker yang berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan hanya memenuhi lima persen kesesuaian dengan standar pelayanan minimum.

Berdasarkan hasil pengamatan kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang dalam perjalanan KA Rapih Dhoho terhadap standar pelayanan minimum untuk aspek kehandalan atau keteraturan ditemukan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum pada atribut ketepatan jadwal dikarenakan tidak ditemukannya keterlambatan yang melebihi aturan. Namun bilamana terjadi keterlambatan, tidak ada informasi melalui audio dengan jelas karena intensitas suara pada pengeras suara di kereta sangat kecil sehingga nantinya akan terdengar samar-samar dan kurang jelas.

Hasil observasi di lapangan terhadap aspek kenyamanan, didapatkan kondisi fasilitas tempat duduk, fasilitas pengatur sirkulasi udara, dan rak bagasi dalam kereta sudah dengan kondisi yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan minimum. Pada fasilitas kondisi kebersihan di dalam kereta masih belum sesuai karena masih ditemukannya sampah kecil, seperti bungkus makanan di lantai kereta. Kondisi fasilitas toilet sudah tersedia pada masing-masing kereta, namun

masih ditemukan toilet yang digunakan sebagai gudang alat-alat kebersihan. Sedangkan pada fasilitas pegangan penumpang untuk penumpang berdiri tidak sesuai dikarenakan tidak tersedianya fasilitas tersebut di dalam kereta.

Kondisi eksisting untuk aspek kemudahan terhadap fasilitas pelayanan angkutan penumpang KA Rapih Dhoho ditemukan kesesuaian hanya pada fasilitas kadar gelap kaca kereta. Sedangkan pada fasilitas ketersediaan nama/relasi kereta api belum sesuai dikarenakan terdapat beberapa kereta yang tidak terpasang nomor urut kereta, sehingga mempersulit penumpang untuk mencari tempat duduknya. Pada fasilitas informasi stasiun yang akan disinggahi yang belum sesuai karena tidak ada informasi dalam bentuk visual dan hanya ada dalam bentuk audio yang intensitas suaranya sangat kecil. Demikian pula pada fasilitas informasi gangguan perjalanan kereta api dengan kondisi eksisting yang sama. Di dalam kereta tidak tersedia fasilitas informasi pelayanan yakni tidak adanya sistem pemberitahuan *Public Address System* (PA) atau *Passanger Information System* (PIS) Informasi dalam bentuk visual *Passanger Information Display* (PID).

Berdasarkan hasil pengamatan untuk fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus pada aspek kesetaraan di dalam kereta KA Rapih Dhoho masih belum sesuai. Ketersediaan jumlah kursi prioritas masih belum memenuhi standar pelayanan minimum yakni hanya tersedia sebanyak delapan tempat duduk dari dua belas tempat duduk yang seharusnya.

Hasil analisis perbandingan pada tabel V.1 tersebut, dapat dilihat bahwa semua atribut pelayanan yang ada pada Standar Pelayanan Minimum ternyata terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang belum terpenuhi dalam KA Rapih Dhoho. Dari 23 atribut pelayanan, terdapat empat puluh persen atribut pelayanan yang belum terpenuhi. Pelayanan tersebut meliputi:

- b. Belum terpenuhinya fasilitas Petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi melalui media audio.
- c. Belum terpenuhinya fasilitas perlengkapan P3K.
- d. Terdapat pintu kereta yang tidak berfungsi dengan baik.

- e. Kurangnya jumlah ketersediaan CCTV dan CCTV yang ada tidak berfungsi.
- f. Belum terpenuhinya ketersediaan stiker informasi gangguan keamanan di dalam kereta.
- g. Belum terpenuhinya intensitas suara pada media audio untuk menginformasikan apabila terjadi keterlambatan.
- h. Terdapat toilet yang difungsikan tidak sebagaimana fungsinya.
- i. Tidak tersedia fasilitas penumpang berdiri di dalam kereta.
- j. Masih ditemukan sampah kecil di dalam kereta.
- k. Tidak terdapat informasi dalam bentuk visual sedangkan dalam bentuk audio intensitas suaranya sangat kecil pada fasilitas informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan.
- l. Terdapat informasi dalam bentuk audio, namun intensitas suaranya masih sangat rendah untuk menyampaikan informasi apabila terdapat gangguan perjalanan kereta api.
- m. Terdapat beberapa kereta yang tidak ada nama kereta dan nomor kereta.
- n. Tidak tersedianya informasi pelayanan berupa pemberitahuan *Public Address System (PA)* atau *Passanger Information System (PIS)*.
- o. Kurangnya jumlah ketersediaan kursi prioritas di dalam kereta.

Berdasarkan tabel V.1 dan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa perlu dilakukannya evaluasi untuk menyempurnakan pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang KA Rapih Dhoho pada fasilitas-fasilitas yang masih belum memenuhi standar agar penumpang merasa aman, nyaman, dan selamat.

2. Berdasarkan persyaratan perjalanan perkeretaapian dalam masa adaptasi kebiasaan baru mencegah penyebaran Covid-19 (PM 41 Tahun 2020 dan SE 15 Tahun 2020)
 - a. Penumpang menggunakan masker



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.25 Penumpang berdiri yang tidak menggunakan masker

Berdasarkan hasil observasi kondisi eksisting di dalam perjalanan KA Rapih Dhoho, masih ditemukan penumpang yang tidak mengenakan masker dengan baik. Kondisi tersebut tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Penumpang menjaga jarak fisik

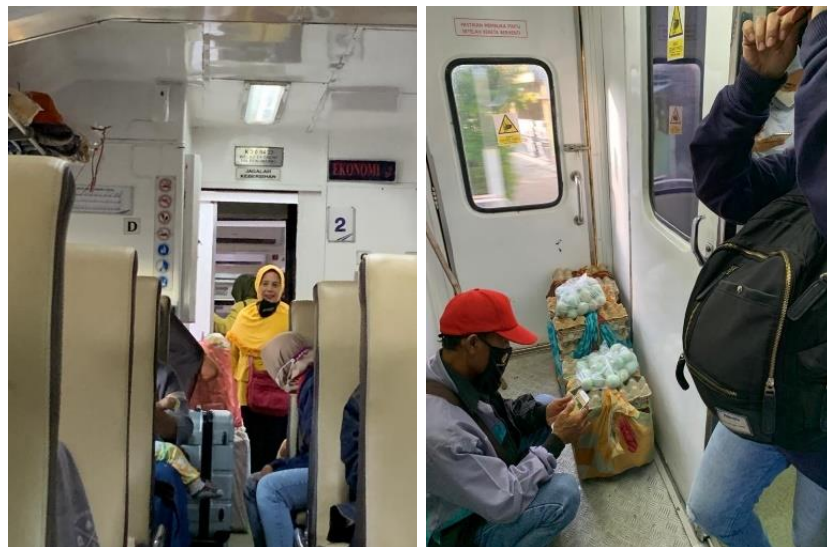


Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.26 Kondisi penumpang di dalam kereta

Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa penumpang pada KA Rappih Dhoho masih menempati tempat duduk bertanda sialng yang seharusnya tidak ditempati. Masih banyak ditemui penumpang yang tidak menjaga jarak fisik.

c. Tidak ada penumpang berdiri



Sumber: Hasil Survei, 2021

Gambar V.27 Kondisi penumpang berdiri di dalam kereta

Berdasarkan hasil pengamatan, masih ditemui penumpang berdiri di dalam KA Rapih Dhoho selama saat kereta dalam perjalanan. Penumpang berdiri tidak hanya ditemukan dalam kereta namun di bordes juga terdapat penumpang yang duduk dan berdiri. Keadaan tersebut tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berikut merupakan tabel matriks perbandingan persyaratan dengan kondisi eksisting KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang.

Tabel V. 2 Kondisi Eksisting KA Rapih Dhoho terhadap persyaratan perjalanan perkeretaapian dalam masa pandemi Covid-19

No.	Indikator Atribut	Kondisi Eksisting	Kesesuaian
1.	Penumpang menggunakan masker dengan baik	Masih ditemukan penumpang yang tidak mengenakan masker dengan baik	Belum Sesuai
2.	Penumpang menjaga jarak fisik	Masih ditemukan penumpang yang tidak menjaga jarak	Belum Sesuai
3.	Tidak ada penumpang berdiri	Masih ditemukan penumpang berdiri pada lorong kereta dan bordes kereta	Belum Sesuai

Sumber: Hasil analisis, 2021

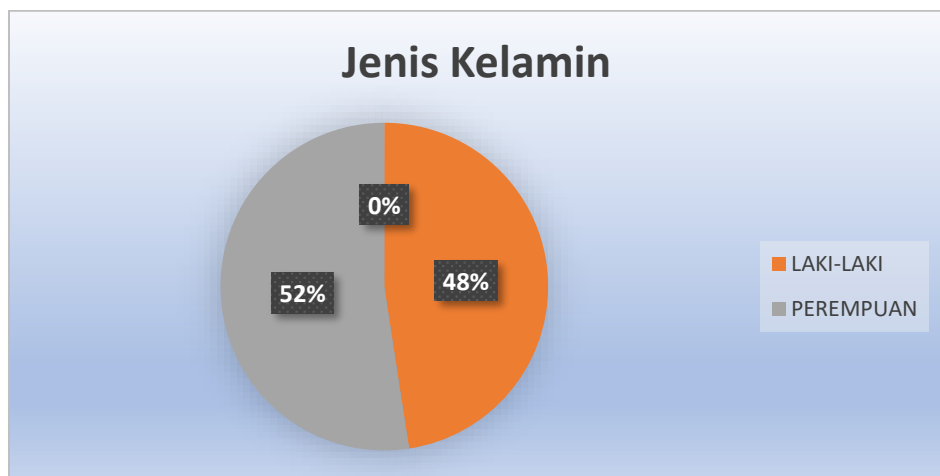
Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui masih ditemukan perilaku penumpang yang tidak mengenakan masker dengan baik karena kurangnya kesadaran dari penumpang itu sendiri terkait protokol kesehatan. Begitu pula pada persyaratan penumpang menjaga jarak fisik di dalam KA Rapih Dhoho masih banyak ditemukan penumpang yang duduk tanpa adanya jarak fisik karena mengikuti nomor kursi yang tertera pada tiket. Sehingga yang perlu dilakukan oleh penyelenggara yaitu menyesuaikan kembali ketentuan okupansi pada kereta sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dari hasil pengamatan kondisi eksisting masih ditemukan penumpang yang berdiri selama perjalanan di dalam KA Rapih Dhoho,

kondisi tersebut tidak sesuai dengan persyaratan pembatasan penumpang pada angkutan kereta api. Dapat disimpulkan bahwa ketiga indikator persyaratan penumpang terkait protokol kesehatan di dalam perjalanan KA Rapih Dhoho masih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sehingga perlu dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat tentang peraturan mengenai protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19.

5.2 KARAKTERISTIK PENUMPANG KA RAPIH DHOHO

1. Jenis Kelamin

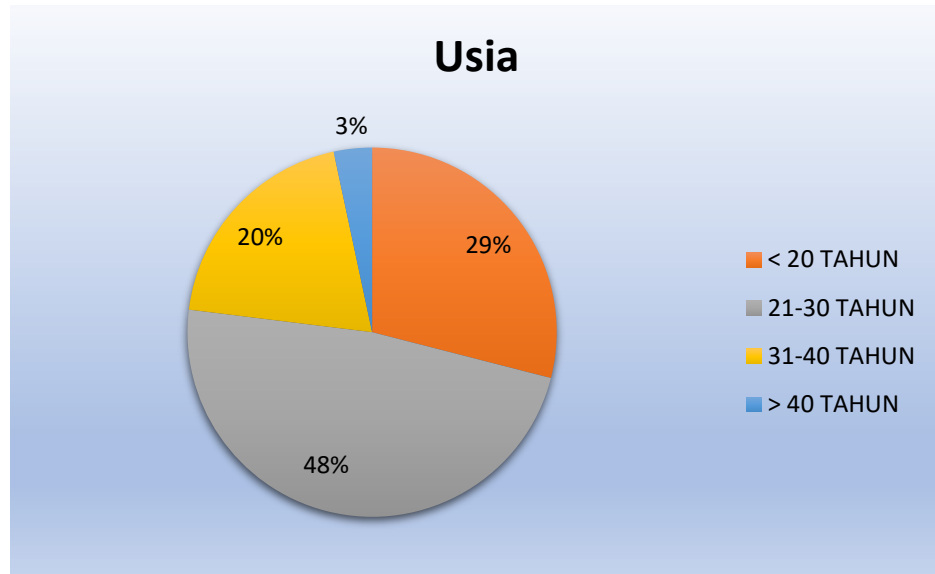


Sumber: Hasil analisis, 2021

Gambar V.28 Diagram Jenis Kelamin Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei wawancara karakteristik penumpang dalam perjalanan KA Rapih Dhoho, jenis kelamin penumpang dengan persentase adalah 52% untuk jenis kelamin perempuan dan 48% untuk jenis kelamin laki-laki. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik dominan penumpang KA Rapih Dhoho adalah perempuan.

2. Usia

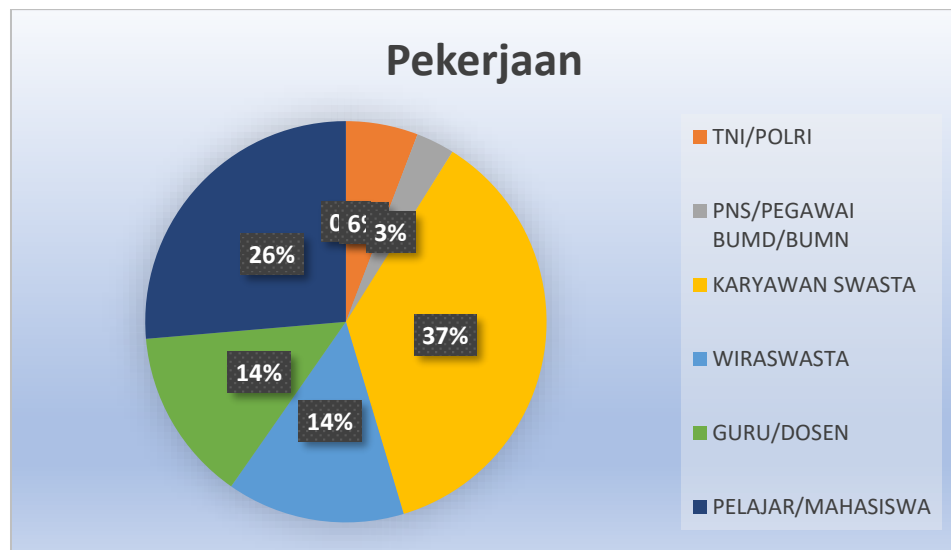


Sumber: Hasil analisis, 2021

Gambar V.29 Diagram Usia Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei wawancara karakteristik penumpang KA Rapih Dhoho, memperlihatkan hasil persentase 48% penumpang dengan usia 21-30 tahun, sebanyak 26% penumpang dengan usia <20 tahun, 20% penumpang berusia antara 31-40 tahun, dan 3% persentase untuk penumpang dengan usia diatas 40 tahun. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui usia dominan penumpang yang menggunakan angkutan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang adalah berusia 20-30 tahun (usia produktif).

3. Jenis Pekerjaan

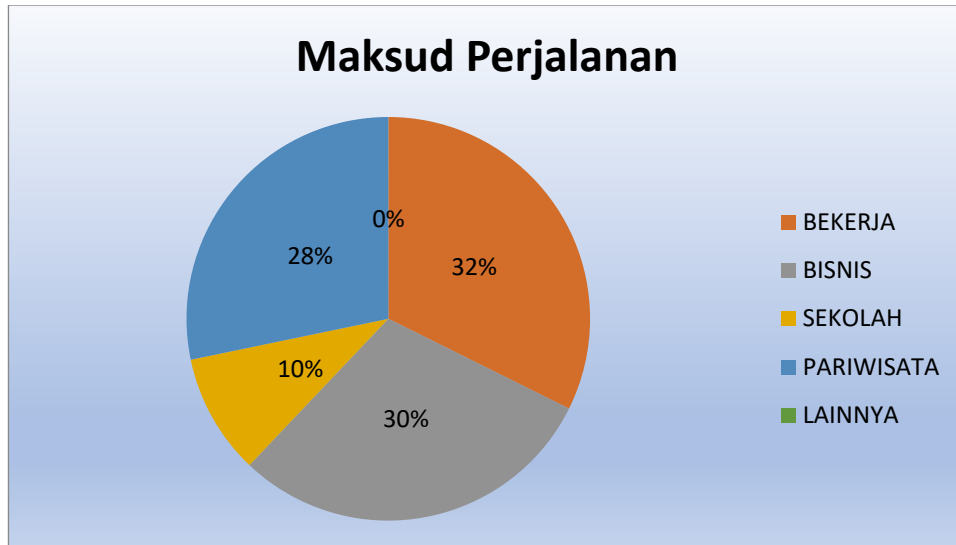


Sumber: Hasil analisis, 2021

Gambar V.30 Diagram Jenis Pekerjaan Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei wawancara karakteristik penumpang KA Rapih Dhoho, menunjukkan karakteristik jenis pekerjaan penumpang KA Rapih Dhoho yaitu 6% penumpang dengan pekerjaan sebagai TNI/POLRI, 3% penumpang dengan pekerjaan sebagai PNS/Pegawai BUMD/BUMN, 37% penumpang dengan pekerjaan sebagai Karyawan Swasta, 14% penumpang dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta, 14% penumpang dengan pekerjaan sebagai Guru/Dosen, dan 26% penumpang adalah Pelajar/Mahasiswa. Penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang didominasi oleh penumpang dengan jenis pekerjaan karyawan swasta.

4. Maksud perjalanan

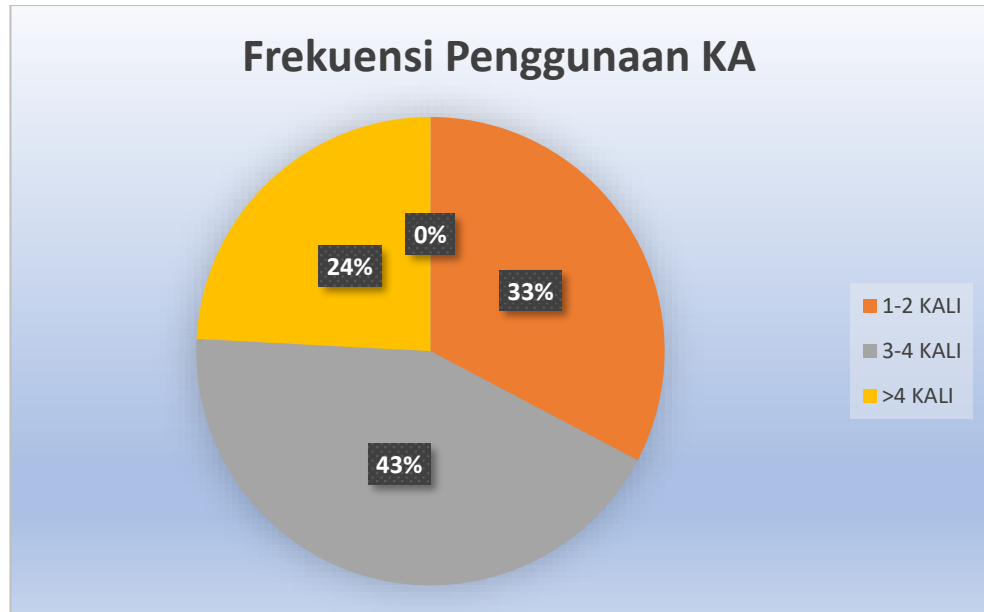


Sumber: Hasil analisis, 2021

Gambar V.31 Diagram Maksud Perjalanan Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei wawancara karakteristik penumpang KA Rapih Dhoho, penumpang melakukan perjalanan dengan maksud bekerja sebesar 32% dari total keseluruhan, untuk keperluan bisnis dengan persentase sebanyak 30%, sedangkan untuk persentase masing-masing keperluan untuk sekolah dan pariwisata sebesar 10% dan 28%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang melakukan perjalanan didominasi oleh penumpang dengan maksud untuk bekerja.

5. Frekuensi Menggunakan KA Rapih Dhoho

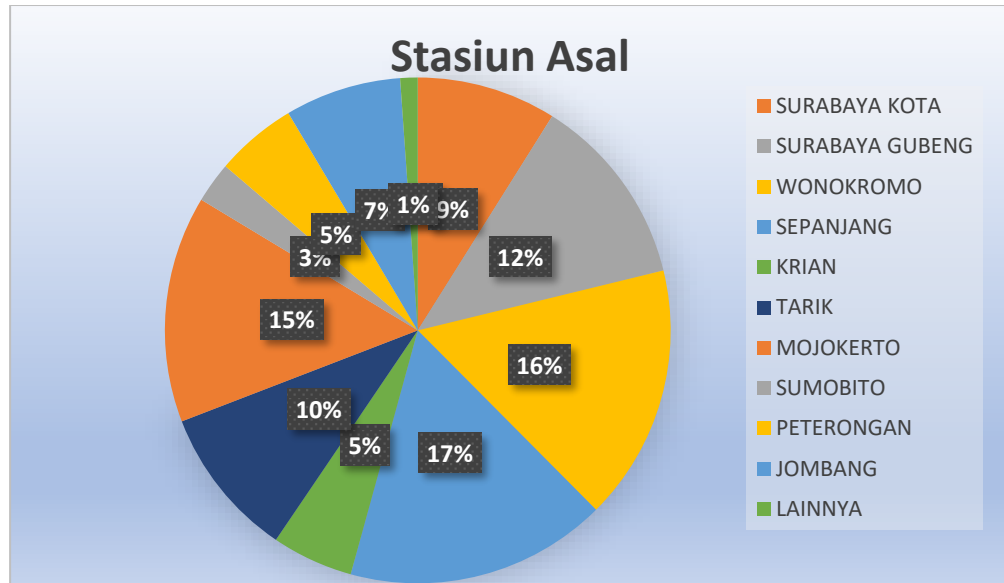


Sumber: Hasil analisis, 2021

Gambar V.32 Diagram Frekuensi Penggunaan KA Rapih Dhoho Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei wawancara karakteristik penumpang KA Rapih Dhoho, dapat diketahui sebanyak 45% frekuensi penumpang menggunakan KA Rapih Dhoho sebanyak 3-4 kali perjalanan dalam satu minggu. Sebanyak 31% penumpang menggunakan 1-2 kali KA Rapih Dhoho dalam satu minggu, dan 24% penumpang menggunakan KA Rapih Dhoho sebanyak lebih dari 4 kali perjalanan dalam satu minggu. Dari hasil tersebut, penumpang KA Rapih Dhoho lebih banyak melakukan perjalanan sebanyak 3-4 kali perjalanan dalam satu minggu. Sehingga dapat diketahui bahwa KA Rapih Dhoho digunakan rutin oleh penumpang di lintas Wonokromo-Jombang untuk melakukan mobilisasi.

6. Stasiun Asal

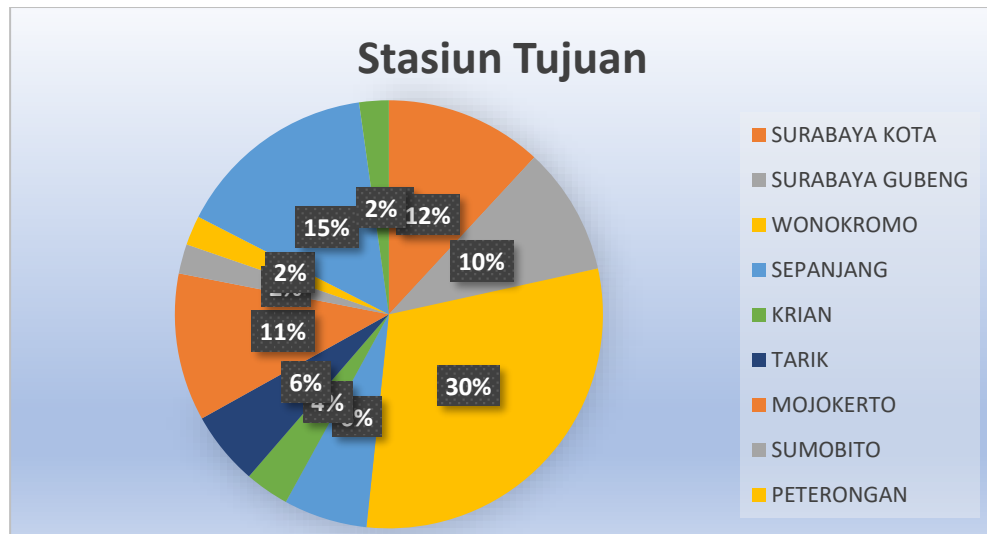


Sumber: Hasil analisis, 2021

Gambar V.33 Diagram Stasiun Asal Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei penumpang KA Rapih Dhoho, diketahui bahwa sebanyak 17% penumpang berasal dari stasiun Sepanjang. Sebanyak 16% penumpang naik KA Rapih Dhoho dari stasiun Wonokromo. Pada hasil survei penumpang berangkat dari stasiun Mojokerto sebanyak 15%. Sebesar 12% penumpang berasal dari stasiun Surabaya Gubeng. Sedangkan penumpang yang berangkat dari stasiun Tarik dan stasiun Surabaya Kota masing-masing sebesar 10% dan 9% dari total penumpang yang di survei. Sebanyak 7% penumpang KA Rapih Dhoho yang berasal dari stasiun Jombang, Penumpang dengan stasiun asal stasiun Peterongan dan Krian masing-masing sebanyak 5% penumpang. Sedangkan asal keberangkatan stasiun lainnya hanya sebesar 1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa stasiun asal penumpang KA Rapih Dhoho berasal dari stasiun Wonokromo.

7. Stasiun Tujuan



Sumber: Hasil analisis, 2021

Gambar V.34 Diagram Stasiun Tujuan Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei, penumpang dengan stasiun tujuan Surabaya Kota dan Surabaya Gubeng masing-masing adalah sebesar 12% dan 10%. Penumpang dengan tujuan stasiun Wonokromo sebanyak 30% dari total survei. Sedangkan untuk penumpang dengan tujuan stasiun Sepanjang dan stasiun Tarik masing-masing persentase sebesar 6% penumpang. Sebanyak 4% dari penumpang dengan tujuan stasiun Krian. Penumpang dengan tujuan stasiun Mojokerto sebanyak 11%. Masing-masing persentase penumpang dengan tujuan stasiun Sumobito, Peterongan, dan stasiun lainnya adalah sebesar 2% dari total penumpang yang di survei. Sedangkan penumpang dengan tujuan stasiun Jombang sebanyak 15%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang KA Rapih Dhoho didominasi oleh penumpang dengan tujuan stasiun Wonokromo.

5.3 TINGKAT PELAYANAN PENUMPANG

5.3.1 Penentuan Sampel Untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Penentuan jumlah sampel uji ini diambil berdasarkan rumus *slovin* yang mana dari jumlah sampel, yakni 48.182. Rumus *slovin* merupakan rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila

perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Penentuan ini diambil berdasarkan data volume angkutan penumpang KA Rapih Dhoho lintas Wonokromo-Jombang pada bulan Januari 2021 sampai dengan bulan April 2021.

Tabel V.3 Volume Penumpang KA Rapih Dhoho Relasi Wonokromo-Jombang Tahun 2021

No.	Stasiun	Januari	Februari	Maret	April
1.	Wonokromo	9.261	9.873	9.673	8.732
2.	Sepanjang	5.942	6.005	6.424	7.362
4.	Kedinding	1.898	1.549	1.692	2.073
5.	Tarik	4.578	3.791	4.521	4.963
6.	Mojokerto	8.132	8.241	9.384	10.354
7.	Sumobito	6.004	6.438	5.736	6.942
8.	Peterongan	4.003	4.739	6.004	5.965
9.	Jombang	7.491	7.573	8.459	8.043
Jumlah		47.309	48.209	51.893	45.115
Rata-rata per bulan (orang)		48.182			

Sumber: Hasil analisis, 2021

Sampel yang diambil dari populasi yang didapatkan selanjutnya ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*. Perhitungannya sebagai berikut.

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

$$n = \frac{48.182}{1 + 48.182(0,1)^2}$$

$$n = \frac{48.182}{482,82}$$

$$n = 99,79$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan senilai 99,79 untuk jumlah sampel, sehingga dapat dibulatkan menjadi 100 responden.

5.3.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevaliditasan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden dari sampel. Uji validitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS.25. Untuk melakukan analisis pada SPSS dengan cara memilih fungsi *Analysis + Correlate + Bivariate*. Item angket dalam uji validitas ini dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ pada signifikan 5%. Sedangkan item dikatakan tidak valid apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ pada signifikan 5%. Adapun hasil uji validitas sebagaimana data pada penelitian ini di uraikan pada tabel berikut.

Tabel V.4 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kinerja Fasilitas Pelayanan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang

NO. ITEM	r HITUNG	r TABEL 5% (100)	KETERANGAN
1	0,2910	0,1654	VALID
2	0,3370	0,1654	VALID
3	0,2427	0,1654	VALID
4	0,2820	0,1654	VALID
5	0,3519	0,1654	VALID
6	0,2626	0,1654	VALID
7	0,2504	0,1654	VALID
8	0,3370	0,1654	VALID
9	0,4163	0,1654	VALID
10	0,4326	0,1654	VALID
11	0,3057	0,1654	VALID
12	0,3956	0,1654	VALID
13	0,2752	0,1654	VALID
14	0,2781	0,1654	VALID
15	0,4951	0,1654	VALID
16	0,4532	0,1654	VALID
17	0,4641	0,1654	VALID
18	0,2812	0,1654	VALID
19	0,3808	0,1654	VALID
20	0,4011	0,1654	VALID
21	0,2615	0,1654	VALID

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Tabel V. 5 Hasil Uji Validitas Mengenai Kepuasan Terhadap Kepentingan Fasilitas Pelayanan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang

NO. ITEM	r HITUNG	r TABEL 5% (100)	KETERANGAN
1	0,5000	0,1654	VALID
2	0,2400	0,1654	VALID
3	0,3900	0,1654	VALID
4	0,3170	0,1654	VALID
5	0,2580	0,1654	VALID
6	0,2840	0,1654	VALID
7	0,2230	0,1654	VALID
8	0,3050	0,1654	VALID
9	0,5040	0,1654	VALID
10	0,3820	0,1654	VALID
11	0,4880	0,1654	VALID
12	0,4710	0,1654	VALID
13	0,2070	0,1654	VALID
14	0,2060	0,1654	VALID
15	0,3658	0,1654	VALID
16	0,4360	0,1654	VALID
17	0,2495	0,1654	VALID
18	0,2920	0,1654	VALID
19	0,3200	0,1654	VALID
20	0,3680	0,1654	VALID
21	0,2680	0,1654	VALID

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Validitas dari tabel diatas menjelaskan bahwa semua nilai r hitung $>$ r tabel pada signifikan 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dalam angket penelitian ini valid.

5.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kuesioner yang akan digunakan memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS.25. Instrumen dikatakan reliabel apabila alpha nilainya lebih besar dari r tabel (0,1654).

Tabel V.6 Hasil Uji Reliabilitas

VARIABEL	R HITUNG	R TABEL 5% (100)	KETERANGAN
Kinerja	0,6124	0,1654	RELIABEL
Kepentingan	0,6950	0,1654	RELIABEL

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Hasil Uji Reliabilitas dari tabel diatas didapatkan nilai koefisien angket kinerja sebesar 0,6124 dan angket kepentingan sebesar 0,6950. Oleh karena itu, berdasarkan nilai koefisien reliabilitas tersebut dapat disimpulkan bahwa semua atribut angket dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

5.3.4 Penentuan Sampel Untuk Analisis IPA dan CSI

Besaran populasi dalam menentukan jumlah sampel sebelum melakukan survei untuk analisis IPA dan CSI dalam penelitian ini merupakan rata-rata jumlah penumpang KA Rapih Dhoho dalam satu bulan yakni sebanyak 48.182 penumpang. Maka berdasarkan **tabel III.1** untuk menentukan jumlah sampel metode Issac & Michael dapat dilihat bahwa dengan populasi yang didapatkan 48.182 dan dalam penelitian ini memilih taraf kesalahan sebesar sepuluh persen. Sehingga didapatkan sebanyak 269 sampel.

5.3.5 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap tingkat kepentingan dari pelayanan dengan kualitas kinerja. Untuk mengukur tingkat pelayanan di KA Rapih Dhoho dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini diambil responden sebanyak 269 penumpang berdasarkan tabel Issac & Michael. Penilaian untuk kinerja dan kepentingan dari para responden diambil rata-rata dari masing-masing atribut pelayanan yang nantinya akan dilakukan pemetaan yang digambarkan ke dalam suatu diagram kartesius.

Berikut merupakan salah satu contoh perhitungan untuk mendapatkan nilai rata-rata tersebut dengan menghitung bobot skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam menentukan bobot skor dengan cara menjumlahkan seluruh skor penilaian yang didapatkan dari hasil survei

berdasarkan pada perkalian antara skor penilaian dengan bobot item jawaban responden yang kemudian dibagi 269 (jumlah sampel).

Tabel V. 7 Skor Kinerja dan Kepentingan (1) Fasilitas Alat Pemadam api ringan (APAR)

TINGKAT KINERJA						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	1.214
JUMLAH JAWABAN	0	0	15	101	153	
JUMLAH SKOR	0	0	45	404	765	
TINGKAT KEPENTINGAN						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	1.188
JUMLAH JAWABAN	0	0	29	99	141	
JUMLAH SKOR	0	0	87	396	705	

Sumber: Hasil Analisis

Berdasarkan tabel perhitungan tersebut, didapatkan skor dari atribut fasilitas alat pemadam api ringan/APAR senilai 1.214 untuk skor tingkat kinerja dan 1.188 untuk skor tingkat kepentingannya. Selanjutnya, hasil masing-masing skor tersebut dibagi dengan jumlah keseluruhan responden (sampel) yaitu 269. Berikut merupakan perhitungannya:

- $\text{Hasil rata - rata tingkat kinerja} = \frac{1.214}{269} = 4,52$
- $\text{Hasil rata - rata tingkat kinerja} = \frac{1.188}{269} = 4,42$

Apabila sudah didapatkan hasil rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari tiap-tiap atribut, kemudian masing-masing hasil perhitungan tersebut di sajikan dalam bentuk matriks untuk mencari rata-rata akumulasi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan 21 (dua puluh satu) atribut.

Tabel V.8 Hasil Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

NO	ATRIBUT	KEPENTINGAN	KINERJA
P1	Fasilitas alat pemadam api ringan/APAR	4,52	4,42
P2	Fasilitas tombol darurat	4,40	4,34
P3	Fasilitas alat pemecah kaca	4,46	4,42
P4	Fasilitas P3K	2,50	4,50
P5	Fasilitas pintu kereta	3,00	4,30
P6	CCTV	2,50	4,60
P7	Petugas keamanan	4,5	4,24

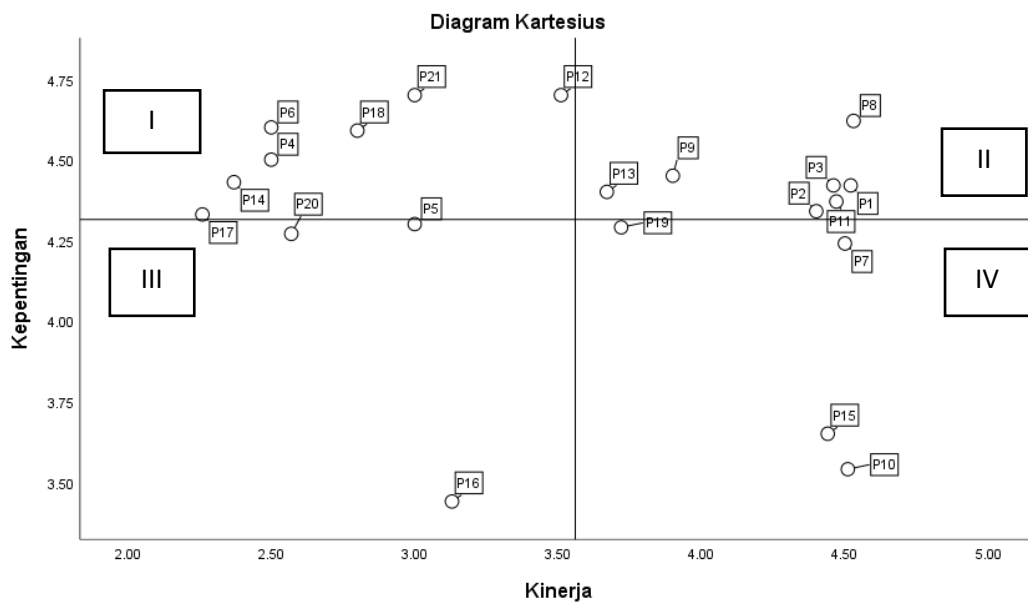
P8	Stiker pengaduan (nomor telepon dan SMS pengaduan)	4,53	4,62
P9	Lampu penerangan	3,9	4,45
P10	Ketepatan jadwal perjalanan kereta	4,51	3,54
P11	Kondisi tempat duduk	4,47	4,37
P12	Fasilitas toilet	3,51	4,70
P13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	3,67	4,40
P14	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	2,37	4,43
P15	Fasilitas rak bagasi	4,44	3,65
P16	Kebersihan kereta api	3,13	3,44
P17	Informasi stasiun yang akan disinggahi	2,26	4,33
P18	Informasi gangguan perjalanan kereta api	2,8	4,59
P19	Fasilitas nama/relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut	3,72	4,29
P20	Fasilitas informasi pelayanan	2,57	4,27
P21	Fasilitas bagi penumpang kebutuhan khusus	3	4,70
Jumlah		90,60	74,76
Rata-rata		3,56	4,31

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan diatas, data tersebut akan diolah dan dipetakan dalam bentuk diagram kartesius. Diagram kartesius ini nantinya akan dibagi menjadi 4 (empat) kudan dengan tingkat prioritas masing-masing. Pembagian kuadran tersebut menggunakan garis-garis yang diperoleh dari hasil rata-rata kinerja dan kepentingan terhadap fasilitas pelayanan di KA Rapih Dhoho.

5.3.6 Penggambaran Diagram Kartesius

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



Gambar V. 35 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* fasilitas pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

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

- 1) Fasilitas P3K (2,50;4,50)
- 2) Fasilitas pintu kereta (3,00;4,30)
- 3) Fasilitas CCTV (2,50;4,60)
- 4) Fasilitas toilet (3,51;4,70)
- 5) Fasilitas pegangan penumpang berdiri (2,37;4,43)
- 6) Fasilitas informasi gangguan perjalanan kereta api (2,80;4,59)
- 7) Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus (3,00;4,70)

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh penumpang, dan kinerja fasilitas pelayanannya juga dinilai sudah memuaskan bagi penumpang. Yang termasuk dalam kuadran II adalah:

- 1) Fasilitas APAR (4,52;4,42)
- 2) tombol darurat (4,40;4,34)

- 3) Fasilitas alat pemecah kaca (4,46;4,42)
- 4) Fasilitas stiker pengaduan nomor telepon/sms pengaduan (4,53;4,62)
- 5) Fasilitas lampu penerangan (3,90;4,45)
- 6) Fasilitas tempat duduk (4,47;4,37)
- 7) Fasilitas pengatur sirkulasi udara (3,67;4,40)

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting bagi penumpang dan pelayanannya juga kurang memuaskan. Atribut fasilitas pelayanan penumpang yang termasuk dalam kuadran III adalah:

- 1) Kebersihan kereta api (3,13;3,44)
- 2) Fasilitas informasi pelayanan (2,57;4,27)
- 3) Fasilitas pintu kereta (3,00;4,30)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang termasuk di kuadran IV merupakan fasilitas pelayanan penumpang yang dianggap tidak terlalu penting oleh penumpang, namun pelayanannya sudah memuaskan. Atribut-atribut tersebut adalah:

- 1) Petugas keamanan (4,50;4,24)
- 2) Ketepatan jadwal kereta (4,51;3,54)
- 3) Fasilitas rak bagasi (4,44;3,65)
- 4) Fasilitas nama atau relasi kereta api (3,72;4,29)

Dari diagram kartesius di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar fasilitas pelayanan penumpang di dalam KA Rapih Dhoho sudah sesuai dengan harapan penumpang, namun masih ada beberapa fasilitas pelayanan yang belum memenuhi keinginan penumpang KA Rapih Dhoho. Oleh sebab itu harus dilakukan penambahan maupun peningkatan fasilitas terutama atribut-atribut yang termasuk ke dalam prioritas utama agar penumpang merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan KA Rapih Dhoho.

Berdasarkan diagram IPA tersebut, pada kuadran I (prioritas utama) terdapat 7 (tujuh) atribut fasilitas pelayanan penumpang yang harus

menjadi prioritas utama untuk disempurnakan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang berlaku guna meningkatkan kepuasan penumpang KA Rapih Dhoho. Rekomendasi untuk penyelenggara terkait penyempurnaan pada atribut fasilitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Fasilitas P3K

Tidak membiarkan kotak P3K di dalam kereta kosong dengan cara menambah dan melengkapi ketersediaan peralatan fasilitas P3K sesuai standar pelayanan minimum yaitu paling tidak tersedia obat merah, kain kassa atau kapas, alkohol, plester, thermometer, gunting, dan salep antibiotik.

2. Fasilitas pintu kereta

Memperbaiki pintu-pintu kereta yang rusak terutama pada penguncinya. Dengan kata lain, pintu harus dapat tertutup agar tidak bergeser ke kanan dan ke kiri selama kereta berjalan.

3. Fasilitas CCTV

Menambah ketersediaan CCTV berjumlah 1 buah CCTV dan memperbaiki CCTV yang telah tersedia dan memastikan bahwa CCTV dipasang di tempat yang tepat untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam penggunaannya.

4. Fasilitas toilet

Mengembalikan fungsi toilet dengan cara menyediakan suatu ruang untuk menyimpan alat-alat kebersihan dalam kereta sehingga tidak lagi memakai ruang toilet yang ada pada kereta.

5. Fasilitas penumpang berdiri

Menyediakan fasilitas penumpang berdiri berupa *hand grip* di dalam kereta yang saat ini belum tersedia pada kereta.

6. Fasilitas informasi gangguan perjalanan kereta api

Memperbaiki fasilitas media audio yang sudah tersedia berupa *speaker* dan memastikan intensitas suara yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan dengan kebisingan yang ada di dalam kereta berupa adanya sistem pemberitahuan *Public Address System* (PA) atau *Passanger Information System* (PIS). Selain itu juga menambah

ketersediaan informasi dalam bentuk visual berupa *Passanger Information Display* (PID) seperti LED.

7. Fasilitas penumpang berkebutuhan khusus

Menambah ketersediaan kursi prioritas pada tiap kereta sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu sebanyak 12 (dua belas) kursi untuk tiap kereta.

5.3.7 Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Setelah melakukan analisis IPA, penelitian ini dapat dilanjutkan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase penumpang yang puas dalam suatu survei dengan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan. CSI adalah indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan terhadap tingkat kepentingan dari atribut pelayanan yang akan diukur.

Untuk mendapatkan nilai CSI, perlu diketahui nilai *Weighted Total* (WT), *Weighted Factor* (WF) dan nilai *Weight Score* (WS) terlebih dahulu. Berikut merupakan contoh salah satu perhitungan untuk mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada P1 (Fasilitas alat pemadam api ringan/APAR).

- $WF = \frac{\text{rata-rata kepentingan}}{\Sigma \text{rata-rata kepentingan}}$
 $WF = \frac{4,42}{74,76}$
 $WF = 0,05$
- $WS = \text{Rata-rata tingkat kinerja} \times WF$
 $WS = 4,42 \times 0,05$

Apabila sudah didapatkan nilai *Weighted Score* (WS) dari item P1-P21 (masing-masing) atribut, selanjutnya mencari nilai *Weighted Total* (WT) yang didapatkan dengan menjumlahkan seluruh nilai WS dari tiap-tiap atribut. Berikut merupakan perhitungannya.

$$WT = \Sigma WS$$

$$WT = 3,54$$

Setelah didapatkan nilai *Weighted Total* (WT), selanjutnya dapat dihitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan cara membagi nilai WT dengan Skala *Likert* terbesar yang digunakan yaitu 5, kemudian dikalikan dengan nilai maksimum CSI yakni 100.

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

$$CSI = \frac{3,54}{5} \times 100$$

$$CSI = 0,708 \times 100$$

$$CSI = 70,88$$

Berikut merupakan akumulasi keseluruhan nilai dari perhitungan masing-masing item yang disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam mencari hasil perhitungannya.

Tabel V.9 Perhitungan CSI

No. Atribut	Atribut Pelayanan	Rata-rata Kepentingan (MIS)	Rata-rata Kinerja (MSS)	Weighted Factor (WF)	Weight Score (WS)
P1	Fasilitas alat pemadam api ringan/APAR	4,42	4,52	0,05	0,22
P2	Fasilitas tombol darurat	4,34	4,40	0,05	0,21
P3	Fasilitas alat pemecah kaca	4,42	4,46	0,05	0,22
P4	Fasilitas P3K	4,50	2,50	0,05	0,12
P5	Fasilitas pintu kereta	4,30	3,00	0,05	0,14
P6	CCTV	4,60	2,50	0,05	0,13
P7	Petugas keamanan	4,24	4,5	0,05	0,21
P8	Stiker pengaduan (nomor telepon dan SMS pengaduan)	4,62	4,53	0,05	0,23
P9	Lampu penerangan	4,45	3,9	0,05	0,19
P10	Ketepatan jadwal	3,54	4,51	0,04	0,18

	perjalanan kereta				
P11	Kondisi tempat duduk	4,37	4,47	0,05	0,22
P12	Fasilitas toilet	4,70	3,51	0,05	0,18
P13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	4,40	3,67	0,05	0,18
P14	Fasilitas pegangan penumpang berdiri	4,43	2,37	0,05	0,12
P15	Fasilitas rak bagasi	3,65	4,44	0,04	0,18
P16	Kebersihan kereta api	3,44	3,13	0,04	0,12
P17	Informasi stasiun yang akan disinggahi	4,33	2,26	0,05	0,11
P18	Informasi gangguan perjalanan kereta api	4,59	2,8	0,05	0,14
P19	Fasilitas nama/relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut	4,29	3,72	0,05	0,18
P20	Fasilitas informasi pelayanan	4,27	2,57	0,05	0,12
P21	Fasilitas bagi penumpang kebutuhan khusus	4,70	3	0,05	0,16
Total		4,31	3,56	0,05	0,17
Jumlah		90,60	74,76	1,00	3,54
Weight Total (WT)					
Customer Satisfaction Index (CSI)					70,88

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode CSI, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang sebesar 70,88. Hasil tersebut masuk ke dalam kategori "Puas" dengan perolehan skor diantara 66,01-80. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penumpang KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang

masih merasa “Puas” terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang diberikan oleh penyelenggara (PT.KAI) saat ini. Hal tersebut dijelaskan bahwa kinerja fasilitas pelayanan penumpang yang diberikan masih belum maksimal dalam memenuhi harapan penumpang akan kepentingan dari masing-masing atribut fasilitas pelayanan penumpang. Sehingga perlu adanya penyempurnaan fasilitas pelayanan penumpang tersebut demi meningkatnya kualitas pelayanan di KA Rapih Dhoho agar dapat memenuhi kepuasan penumpang.

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

Tabel V. 10 Skala Penilaian CSI

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

Sumber: Farida, 2011

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan diperoleh nilai CSI sebesar 70,88 yang berarti indeks kepuasan penumpang berada pada kriteria “puas” terhadap fasilitas pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho.

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

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

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif karakteristik penumpang, dapat diketahui dari 269 responden terdapat 128 penumpang berjenis kelamin laki-laki dan 141 penumpang berjenis kelamin perempuan dengan mayoritas berada pada rentan usia 21-30 tahun, jenis pekerjaan mayoritas sebagai karyawan swasta, dengan maksud perjalanan mayoritas untuk bekerja, frekuensi perjalanan menggunakan KA Rapih Dhoho mayoritas sebanyak 3-4 kali.
2. Dari kondisi eksisting, hasil analisis IPA, dan analisis CSI dapat diketahui bahwa fasilitas pelayanan penumpang di KA Rapih Dhoho sebagian sudah sesuai dan memenuhi standar pelayanan minimum ada pada PM Nomor 63 Tahun 2019. Sedangkan untuk indeks kepuasan penumpang yang dihitung menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat nilai 70,88 yang berarti indeks kepuasan penumpang berada pada kriteria "puas" terhadap fasilitas pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho. Fasilitas KA Rapih Dhoho yang belum memenuhi standar pelayanan minimum diantaranya:
 - a. Fasilitas petunjuk tata cara evakuasi melalui media audio,
 - b. Fasilitas perlengkapan P3K,
 - c. Fasilitas pintu kereta,
 - d. Fasilitas CCTV,
 - e. Fasilitas informasi berupa media visual maupun audio,
 - f. Fasilitas toilet,
 - g. Fasilitas pegangan penumpang (*hand rail* dan *hand grip*) untuk penumpang berdiri,
 - h. Fasilitas kebersihan kereta,

- i. Fasilitas ketersediaan nama/relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut kereta, dan
 - j. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus.
- 3. Pada kondisi eksisting KA Rapih Dhoho terhadap persyaratan perjalanan perkeretaapian dalam masa pandemi Covid-19, dapat disimpulkan bahwa dari ketiga ketentuan persyaratan penumpang terkait protokol Kesehatan masih belum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kondisi tersebut antara lain:
 - a. Masih ditemukannya penumpang yang tidak mengenakan masker dengan baik,
 - b. Masih ditemukan penumpang yang tidak menjaga jarak fisik, dan
 - c. Masih ditemukannya penumpang berdisi pada lorong dan bordes kereta.

6.2 SARAN

Dari kesimpulan diatas, rekomendasi, saran-saran atau masukan yang dapat membantu untuk peningkatan fasilitas pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho dengan harapan akan meningkatkan kepuasan pengguna KA Rapih Dhoho adalah sebagai berikut.

1. Perlu dilakukannya evaluasi dan perbaikan secara berkala terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan penumpang di KA Rapih Dhoho agar jika terdapat/ditemukannya fasilitas yang belum sesuai atau belum memenuhi standar pelayanan minimum yang ada pada PM Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Fasilitas-fasilitas yang perlu dilakukan peningkatan pelayanan yang masuk di kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Berdasarkan perhitungan analisis IPA dan CSI untuk meningkatkan kepuasan penumpang KA Rapih Dhoho, diperlukannya evaluasi kinerja fasilitas pelayanan penumpang KA Rapih Dhoho yang masih dinilai kurang dan belum sesuai dengan standar pelayanan minimum agar penumpang KA Rapih Dhoho menjadi puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara. Kinerja fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dengan tingkat kepentingan penumpang antara lain:

- a. Melengkapi perlengkapan P3K pada tiap kereta,
 - b. Memperbaiki pintu kereta yang rusak terutama pada penguncinya,
 - c. Memperbaiki CCTV yang sudah ada dan menambah 1 (satu) unit CCTV di dalam rangkaian kereta,
 - d. Penambahan stiker pengaduan (nomor telepon dan SMS pengaduan)
 - e. Penyediaan fasilitas LED display di setiap kereta sebagai informasi ketepatan jadwal perjalanan kereta, informasi stasiun yang akan disinggahi, informasi gangguan perjalanan,
 - f. Penambahan fasilitas penumpang berdiri berupa *hand grip*,
 - g. Penambahan media visual sebagai informasi perjalanan KA di dalam kereta selama perjalanan,
 - h. Memperbaiki dan meningkatkan kinerja media audio pada kereta,
 - i. Penambahan frekuensi jadwal bagi petugas kebersihan untuk membersihkan dalam kereta.
3. Dalam rangka mencegah penyebaran Covid-19 perlu perlu dilakukannya pengawasan dan memberikan teguran atau peringatan oleh penyelenggara kepada pelanggar. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi ke masyarakat terkait ketentuan persyaratan penumpang kereta api terhadap protokol kesehatan guna pencegahan penyebaran *Corona Virus Diceses 2019* (Covid-19). Bagi penyelenggara perlu dilakukan penyesuaian berkala mengikuti perkembangan peraturan terkait petunjuk teknis pengendalian transportasi perkeretaapian angkutan orang pada masa pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Abi, Magfur. 2019, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Jasa KA Mutiara Timur Relasi Banguwangi Baru-Surabaya Gubeng", Tugas Akhir, A.Md.KA, Jurusan Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Akademi Perkeretaapian Indonesia, Madiun, 2019
- Agus, M.Z. 2017, "Analisis peningkatan KA Lokal Bandung Raya Guna Mengatasi Lonjakan Penumpang Pada Dua Jam Sibuk Pagi Di Stasiun Cicalengka – Cikemar", KKW, A.Md. KA., Jurusan Perkeretaapian, Sekolah Tinggi Transportasi Darat, Bekasi, 2017
- Fandy Tjiptono. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Farida, F I. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek. Skripsi Pada Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Juliandi, A. 2007. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian dengan Cronbach Alpha (Manual)
- Hamdi, A. S & Bahruddin, E. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kementerian Perhubungan, 2019, Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, Jakarta. Pemerintah Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan, 2020, Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas SE Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman dan Petunjuk Teknis Pengendalian Transportasi Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran *Corona Virus Dienes 2019* (Covid-19), Jakarta. Pemerintah Republik Indonesia.

Kementerian Perhubungan, 2020, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Dienes 2019* (Covid-19), Jakarta. Pemerintah Republik Indonesia.

Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta

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

Pemerintah Republik Indonesia, 2007, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Jakarta. Pemerintah Republik Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia, 2021, Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian, Jakarta. Pemerintah Republik Indonesia.

Sugiyono.2012. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

SURVEI EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DALAM PERJALANAN KA DHOHO RELASI WONOKROMO-JOMBANG DI MASA PANDEMI COVID-19

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dalam rangka penelitian evaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/i agar berkenaan mengisi formulir berikut.

Formulir ini digunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir Program Studi DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Bekasi. Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi formulir ini.

A. Karakteristik Penumpang

Isilah dengan tanda  pada kotak yang tersedia untuk jawaban yang Anda pilih.

1. Jenis Kelamin : Laki laki ☐ Perempuan ☐
2. Usia :
 <20 thn ☐ 21 – 30 thn ☐ 31 – 40 thn ☐ > 41 thn ☐
3. Pekerjaan

TNI / POLRI	☐	PNS /Pegawai	☐
BUMN/BUMD	☐	Wiraswasta	☐
Karyawan swasta	☐	Pelajar/ Mahasiswa	☐
Guru/Dosen	☐	Lainnya	☐
Pensiunan/Tidak bekerja	☐		
4. Frekuensi menggunakan KA Dhoho dalam seminggu
 1-2 Kali ☐ 3-4 Kali ☐ >4 Kali ☐
5. Stasiun Asal Keberangkatan
 Asal stasiun dekat tempat tinggal :

St. Surabaya Kota	☐	St. Surabaya Gubeng	☐
St. Wonokromo	☐	St. Sepanjang	☐
St. Krian	☐	St. Tarik	☐
	☐		☐
	☐		
	☐		

		Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2020/2021	On Train Interview
---	--	---	---------------------------

St. Mojokerto

St. Sumobito

St. Peterongan

St. Jombang

☐

Lainnya

6. Tujuan Perjalanan
Tujuan perjalanan (stasiun) :

St. Surabaya Kota

☐

St. Surabaya Gubeng

☐

St. Wonokromo

☐

St. Sepanjang

☐

St. Krian

☐

St. Tarik

☐

St. Mojokerto

☐

St. Sumobito

☐

St. Peterongan

☐

St. Jombang

☐

Lainnya

☐

7. Maksud perjalanan

Bekerja ☐

Sekolah ☐

Rekreasi ☐

Urusan Keluarga

☐

Bisnis ☐

Belanja ☐

**B. Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) Dan
Tingkat Kinerja (Kenyataan Yang Di Terima Konsumen)**

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

		Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2020/2021	On Train Interview
---	--	---	---------------------------

Keterangan :

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

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

SURVEI EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG DALAM PERJALANAN KA DHOHO RELASI WONOKROMO-JOMBANG DI MASA PANDEMI COVID-19

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dalam rangka penelitian evaluasi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan KA Rapih Dhoho relasi Wonokromo-Jombang, kami mohon Bapak/Ibu/Saudara/i agar berkenaan mengisi formulir berikut. Formulir ini digunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir Program Studi DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Bekasi. Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi formulir ini.

C. Karakteristik Penumpang

Isilah dengan tanda  pada kotak yang tersedia untuk jawaban yang Anda pilih.

8. Jenis Kelamin : Laki laki ☐ Perempuan ☒

9. Usia :
 <20 tahun ☐ 21 – 30 tahun ☐ 31 – 40 tahun ☒ > 41 ☐

10. Pekerjaan

TNI / POLRI	☐	PNS /Pegawai	☐
BUMN/BUMD	☐	Wiraswasta	☒
Karyawan swasta	☐	Pelajar/ Mahasiswa	☐
Guru/Dosen	☐	Lainnya	☐
Pensiunan/Tidak bekerja	☐		

11. Frekuensi menggunakan KA Dhoho dalam seminggu

1-2 Kali ☐ 3-4 Kali ☒ >4 Kali ☐

		Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2020/2021	On Train Interview
---	--	---	---------------------------

12. Stasiun Asal Keberangkatan

Asal stasiun dekat tempat tinggal :

St. Surabaya Kota	☐	St. Surabaya Gubeng	☐
St. Wonokromo	☐	St. Sepanjang	☐
St. Krian	☐	St. Tarik	☐
St. Mojokerto	☒	St. Sumobito	☐
St. Peterongan	☐	St. Jombang	☐
Lainnya	☐		

13. Tujuan Perjalanan

Tujuan perjalanan (stasiun) :

St. Surabaya Kota	☒	St. Surabaya Gubeng	☐
St. Wonokromo	☐	St. Sepanjang	☐
St. Krian	☐	St. Tarik	☐
St. Mojokerto	☐	St. Sumobito	☐
St. Peterongan	☐	St. Jombang	☐
Lainnya	☐		

14. Maksud perjalanan

Bekerja	☐	Sekolah	☐	Rekreasi	☒	Urusan Keluarga	☐
Bisnis	☐	Belanja	☐				

**D. Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Konsumen) Dan
Tingkat Kinerja (Kenyataan Yang Di Terima Konsumen)**

Di bawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan atribut menurut persepsi anda dan tingkat kepuasan sebagai pelanggan Kereta Api. Dimohon anda memberi penilaian dengan

		Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2020/2021	On Train Interview
---	--	---	---------------------------

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

Keterangan :

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

NO	PERTANYAAN	KEPENTINGAN					KINERJA				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Fasilitas alat pemadam api ringan/APAR	✓						✓			
2	Fasilitas tombol darurat			✓				✓			
3	Fasilitas alat pemecah kaca			✓					✓		
4	Fasilitas P3K		✓				✓				
5	Fasilitas pintu kereta		✓				✓				
6	CCTV			✓				✓			
7	Petugas keamanan		✓				✓				
8	Stiker pengaduan (nomor telepon dan SMS pengaduan)		✓				✓				
9	Lampu penerangan	✓					✓				
10	Ketepatan jadwal perjalanan kereta		✓					✓			
11	Kondisi tempat duduk	✓					✓				
12	Fasilitas toilet		✓				✓				
13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	✓					✓				
14	Fasilitas pegangan penumpang berdiri		✓					✓			
15	Fasilitas rak bagasi	✓					✓				
16	Kebersihan kereta api		✓								✓
17	Informasi stasiun yang akan disinggahi		✓					✓			
18	Informasi gangguan perjalanan kereta api		✓				✓				
19	Fasilitas nama/relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut		✓					✓			
20	Fasilitas informasi pelayanan			✓				✓			
21	Fasilitas bagi penumpang kebutuhan khusus		✓				✓				

		Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2020/2021	Tabel Issac & Michael
---	--	---	--------------------------------------

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	3200	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271

	 PTDI - STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA	Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2020/2021	KONDISI EKSISTING PROTOKOL KESEHATAN DI KA RAPIH DHOHO
---	---	---	--





Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2020/2021

**KONDISI EKSISTING
PROTOKOL KESEHATAN
DI KA RAPIH DHOHO**





Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2020/2021

**KONDISI EKSISTING
PROTOKOL KESEHATAN
DI KA RAPIH DHOHO**





Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2020/2021

**KONDISI EKSISTING
PROTOKOL KESEHATAN
DI KA RAPIH DHOHO**





Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2020/2021

**KONDISI EKSISTING
PROTOKOL KESEHATAN
DI KA RAPIH DHOHO**





Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2020/2021

**KONDISI EKSISTING
PROTOKOL KESEHATAN
DI KA RAPIH DHOHO**





Politeknik Transportasi Darat
Indonesia – Sekolah Tinggi
Transportasi Darat
Tahun Akademik 2020/2021

**KONDISI EKSISTING
PROTOKOL KESEHATAN
DI KA RAPIH DHOHO**



	 PTDI - STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA	Politeknik Transportasi Darat Indonesia – Sekolah Tinggi Transportasi Darat Tahun Akademik 2020/2021	DATA HASIL SURVEI KARAKTERISTIK PENUMPANG KA RAPIH DHOHO
---	---	---	---

NO	PERTANYAAN	JENIS	JUMLAH	
1	Jenis Kelamin	Laki – laki	78	169
		Perempuan	91	
2.	Usia	<20 Tahun	58	169
		21 – 30 Tahun	74	
		31 – 40 Tahun	30	
		>40 Tahun	7	
3.	Pekerjaan	TNI/POLRI	4	169
		PNS/Pegawai BUMD/BUMN	7	
		Karyawan Swasta	68	
		Wiraswasta	27	
		Guru/Dosen	25	
		Pelajar/Mahasiswa	38	
4.	Maksud Perjalanan	Bekerja	62	169
		Bisnis	35	
		Sekolah	5	
		Pariwisata	67	
		Lainnya	0	
5.	Stasiun Asal Perjalanan	Surabaya Kota	14	169
		Surabaya Gubeng	23	
		Wonokromo	34	
		Sepanjang	33	
		Krian	4	
		Tarik	16	
		Mojokerto	29	
		Sumobito	2	
		Peterongan	4	
		Jombang	10	
		Lainnya	0	
6.	Stasiun Tujuan Perjalanan	Surabaya Kota	22	169
		Surabaya Gubeng	16	
		Wonokromo	58	
		Sepanjang	7	
		Krian	4	
		Tarik	5	
		Mojokerto	20	
		Sumobito	3	
		Peterongan	3	
		Jombang	31	
		Lainnya	1	
7.	Frekuensi pengguna KA Rapih Dhoho	1 – 2 kali	58	169
		3 – 4 kali	86	
		>4 kali	25	

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK UJI VALIDITAS	

RESPONDEN	ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KINERJA (UJI VALIDITAS)																					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	92
2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	3	4	5	5	4	5	87
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	74
4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	90
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	91
6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	89
7	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	93
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	84
9	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5	90
10	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	90
11	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	87
12	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	80
13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	92
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	86
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	86
16	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	90
17	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	93
18	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	88
19	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	5	82
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	2	3	2	4	3	4	85
21	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	91
22	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	90
23	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	89

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK UJI VALIDITAS	

24	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5		5	4	5	4	5	4	5	92
25	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	89
26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	93
27	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	84
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	93
29	5	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	87
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	88
31	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	90
32	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	93
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	88
34	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	84
35	5	5	3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	82
36	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	88
37	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	90
38	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	88
39	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	91
40	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	2	4	3	3	3	5	4	3	4	3	77
41	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	90
42	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	95
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	89
44	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	92
45	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	93
46	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	87
47	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	91
48	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	92

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK UJI VALIDITAS	

49	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	89
50	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	89
51	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	90
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	89
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	2	5	3	5	92
54	4	3	5	5	4	5	3	3	4	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	89
55	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	91
56	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	5	2	5	4	4	2	4	5	4	5	4	83
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	5	79
58	4	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	5	79
59	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	80
60	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	90
61	4	5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	87
62	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	5	82
63	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	90
64	4	4	2	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	83
65	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	87
66	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	5	85
67	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	93
68	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	91
69	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	94
70	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	4	4	5	92
71	5	5	3	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	85
72	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	86
73	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	86

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK UJI VALIDITAS	

74	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	2	5	4	5	91
75	4	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	89
76	3	3	2	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	2	5	82
77	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	83
78	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	91
79	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	91
80	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	91
81	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	96
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	89
83	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	88
84	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	92
85	4	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	87
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	91
87	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	92
88	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	86
89	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	2	4	75
90	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	79
91	3	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	87
92	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	86
93	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	91
94	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	87
95	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	89
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	93
97	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	89
98	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	88

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK UJI VALIDITAS	

99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	92
100	4	5	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	4	89

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KEPENTINGAN UNTUK UJI VALIDITAS	

RESPONDEN	ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN (UJI VALIDITAS)																					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	4	5	4	2	5	2	3	2	4	3	4	4	5	5	4	2	4	1	3	3	4	71
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	97
3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	90
4	5	4	3	2	3	2	4	3	5	2	4	4	3	5	4	2	4	2	5	5	4	73
5	5	4	5	2	5	2	3	3	5	2	5	5	4	3	5	4	5	1	5	5	5	81
6	5	4	5	2	3	2	4	3	5	2	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	85
7	3	5	3	3	5	3	4	3	3	2	3	3	4	5	3	3	3	2	5	5	4	72
8	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	3	5	3	3	2	3	3	5	3	5	80
9	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	98
10	5	5	3	4	5	4	5	1	5	3	5	5	4	4	5	1	5	2	5	5	5	81
11	5	2	5	1	2	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	85
12	5	5	5	2	5	2	4	1	5	2	5	5	5	4	5	1	5	1	4	4	5	79
13	4	5	4	3	4	3	3	5	4	1	4	4	5	3	4	2	4	1	5	3	4	73
14	5	5	5	3	4	3	4	3	5	1	5	5	4	4	5	2	5	1	5	5	5	80
15	3	5	3	4	5	4	5	4	3	2	3	3	5	5	3	3	3	1	5	5	3	77
16	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3	1	5	4	3	83
17	4	5	4	4	5	4	5	2	4	3	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	88
18	3	4	4	3	4	3	4	1	3	4	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	69
19	5	5	5	1	5	1	4	1	5	2	5	5	4	4	4	2	5	3	3	3	5	76
20	5	3	5	2	3	2	5	1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	83
21	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	5	5	4	79
22	5	4	3	4	4	4	5	2	5	1	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	84
23	5	4	5	2	4	2	5	3	5	3	5	5	5	4	4	2	4	2	3	5	5	81

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KEPENTINGAN UNTUK UJI VALIDITAS	

24	5	5	5	1	5	1	4	2	5	4	3	5	4	3	3	1	4	1	4	4	3	71
25	3	4	3	2	4	2	5	3	3	2	3	3	5	3	3	1	5	1	4	3	3	67
26	4	4	4	2	4	2	3	5	4	4	4	4	3	5	5	1	4	5	4	4	4	77
27	5	4	5	2	4	2	4	1	5	2	5	5	5	5	5	1	4	1	4	5	5	79
28	4	4	4	1	4	1	5	1	4	3	4	4	4	5	5	1	4	3	4	4	5	70
29	4	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	82
30	5	5	5	2	5	2	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	91
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	5	2	4	3	4	3	4	78
32	4	5	4	3	5	3	4	1	4	1	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	71
33	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	5	4	3	2	5	1	4	4	4	67
34	5	3	5	3	3	3	5	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	1	3	5	5	82
35	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	1	4	5	4	79
36	5	4	5	3	4	3	4	2	5	1	5	5	5	3	3	1	5	2	4	4	5	77
37	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	2	4	3	5	3	3	81
38	5	5	5	2	5	2	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	88
39	5	4	5	1	4	1	4	3	5	2	5	5	4	3	2	2	4	1	5	3	5	72
40	5	4	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	85
41	5	3	5	2	3	2	4	1	5	4	5	5	5	4	3	1	5	1	3	5	5	76
42	5	4	5	3	4	3	5	2	5	3	5	5	3	5	3	3	3	2	4	5	5	82
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4	3	5	5	4	84
44	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	3	1	5	4	4	4	5	77
45	5	3	5	1	3	1	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	4	2	5	4	5	80
46	5	4	5	3	4	3	3	2	5	4	5	5	5	3	4	4	5	1	3	5	4	81
47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	1	4	5	4	5	4	79
48	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4	3	2	5	3	5	4	4	77

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KEPENTINGAN UNTUK UJI VALIDITAS	

49	4	4	4	3	4	3	5	2	4	1	4	4	4	5	4	3	4	2	5	3	3	76
50	5	4	5	4	4	4	5	3	5	1	5	5	5	5	4	4	5	1	4	3	4	83
51	4	4	4	3	4	3	5	4	4	1	4	4	4	5	4	1	4	2	3	5	5	74
52	3	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	72
53	3	4	5	2	4	2	3	1	5	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	78
54	3	4	4	2	4	2	5	2	4	3	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	3	73
55	4	3	4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	5	3	4	2	5	5	3	5	5	74
56	5	5	5	2	5	2	3	3	5	2	5	5	5	5	5	2	5	2	4	3	4	79
57	5	3	5	2	3	2	4	2	5	2	5	5	5	4	5	1	5	4	5	4	5	78
58	5	5	5	3	5	3	5	4	5	2	5	5	5	4	5	1	5	3	4	5	5	88
59	5	5	5	4	5	4	3	1	5	1	5	5	4	3	5	1	4	3	5	5	5	80
60	4	4	4	2	4	2	4	2	4	5	4	4	5	5	4	1	5	2	5	5	4	80
61	3	5	4	1	5	1	4	1	3	2	3	3	4	3	3	1	5	4	5	4	4	68
62	4	5	4	2	5	2	3	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	75
63	4	4	4	3	4	3	5	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	5	76
64	5	4	5	1	4	1	4	3	5	1	5	5	5	4	5	2	4	2	5	4	5	76
65	3	5	3	2	5	2	5	4	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	3	5	3	79
66	4	5	4	3	5	3	3	5	4	2	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	84
67	4	4	4	5	4	5	5	3	4	1	4	4	4	3	3	2	5	2	5	3	5	78
68	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	75
69	5	5	5	3	5	3	4	1	5	3	5	5	4	5	3	1	5	5	5	5	5	84
70	5	5	5	1	5	1	3	2	5	1	5	5	4	5	3	1	5	1	5	4	4	74
71	5	5	5	2	5	2	4	2	5	2	5	5	4	5	2	1	4	2	5	5	5	81
72	4	4	4	3	4	3	5	2	4	1	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	74
73	5	4	5	1	4	1	4	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	83

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KEPENTINGAN UNTUK UJI VALIDITAS	

74	5	5	5	2	5	2	3	1	5	2	5	5	5	3	5	3	3	2	4	4	4	77
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	79
76	5	5	5	3	5	3	4	1	5	2	5	5	4	5	5	2	4	1	4	5	4	78
77	5	4	5	3	4	3	2	1	5	1	5	5	5	5	5	1	4	1	3	5	5	74
78	5	5	5	2	5	2	4	1	5	4	5	5	4	5	5	1	4	1	4	5	4	77
79	5	4	5	3	4	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	85
80	4	4	3	1	4	1	4	3	4	1	4	4	4	4	4	1	4	3	5	3	4	69
81	4	4	5	1	4	1	4	2	4	2	4	4	5	5	4	2	4	2	4	4	5	72
82	5	5	5	2	5	2	5	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	85
83	4	5	4	1	5	1	4	2	4	1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	82
84	4	4	5	4	4	1	5	2	4	2	4	4	5	5	4	3	4	1	5	5	4	79
85	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	4	89
86	5	5	3	1	5	1	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	84
87	4	5	4	1	5	1	4	1	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	77
88	4	3	5	2	3	2	4	2	4	1	4	4	4	5	4	3	4	2	3	5	5	71
89	4	4	4	2	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	4	78
90	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	1	3	4	5	84
91	5	3	4	1	3	1	4	4	5	1	5	5	5	3	5	1	5	2	4	3	4	69
92	5	4	5	1	4	1	5	2	5	1	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	5	76
93	4	4	4	2	3	2	5	1	4	3	4	4	4	5	3	1	4	4	4	5	4	72
94	4	5	5	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	83
95	5	4	3	2	4	1	5	2	5	3	5	5	3	3	5	4	5	2	5	5	5	76
96	4	5	4	2	5	1	5	3	4	2	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	70
97	5	5	5	2	5	1	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5	4	81
98	5	5	5	2	5	1	5	2	5	2	5	5	3	5	5	3	5	2	5	3	5	81

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KEPENTINGAN UNTUK UJI VALIDITAS	

99	5	5	5	2	5	1	4	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	84
100	4	4	4	1	4	1	5	1	4	1	4	4	4	5	4	1	4	1	3	3	3	67

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

RESPOND EN	ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KINERJA FASILITAS PELAYANAN KA RAPIH DHOHO (IPA DAN CSI)																					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	2	4	2	3	70
2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	2	2	4	2	3	67
3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	63
4	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	2	2	5	2	3	80
5	4	4	4	2	3	2	4	4	5	4	4	5	5	2	4	3	2	2	5	2	3	73
6	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	3	69
7	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	2	2	4	2	3	71
8	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	3	69
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	73
10	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	5	2	3	74
11	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	2	3	5	2	3	77
12	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	74
13	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	5	2	3	84
14	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	5	2	3	76
15	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	73
16	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	83
17	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	2	2	5	2	3	82
18	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	4	2	2	4	2	4	80
19	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	68
20	5	5	5	2	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	80
21	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	72
22	5	3	5	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	2	2	3	2	3	67
23	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	77
24	5	4	5	2	3	2	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	2	2	4	2	3	74

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

25	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	2	2	4	2	3	73
26	5	5	5	2	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	2	2	4	2	3	78
27	5	5	5	2	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	78
28	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	2	3	2	3	73
29	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	3	2	2	5	2	3	79
30	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	81
31	5	5	5	2	3	2	4	5	4	5	5	4	4	2	4	3	2	2	4	2	3	75
32	5	5	5	2	3	2	4	5	4	5	5	4	4	2	5	3	2	2	4	2	3	76
33	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	2	2	4	2	4	73
34	5	3	5	2	2	2	5	3	4	3	4	4	4	2	5	3	2	2	4	2	3	69
35	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	73
36	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	72
37	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	2	3	4	2	3	71
38	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	76
39	5	5	5	2	2	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	88
40	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	5	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	65
41	5	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	2	3	4	2	3	78
42	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	82
43	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	71
44	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	2	5	85
45	5	5	5	2	2	3	5	5	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	76
46	3	3	3	2	2	3	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	3	73
47	5	5	5	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	85
48	5	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	2	2	4	2	4	78
49	5	5	5	2	3	2	4	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	3	4	2	3	73

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

50	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	81
51	4	4	4	2	3	2	5	4	3	4	5	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	68
52	5	5	5	2	3	2	4	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	71
53	5	5	5	2	3	2	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	2	3	4	2	4	79
54	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	54
55	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	98
56	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	72
57	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	74
58	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	96
59	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	67
60	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	3	4	2	4	72
61	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	4	3	2	3	3	2	3	80
62	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	64
63	5	5	5	2	2	2	3	5	5	5	4	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	71
64	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	63
65	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	2	2	5	2	3	83
66	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	72
67	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	5	3	3	2	5	3	2	3	3	2	3	68
68	4	4	4	2	3	2	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	2	3	5	2	3	79
69	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	72
70	5	5	5	2	3	2	4	5	4	5	5	3	3	2	5	3	2	2	3	2	3	73
71	5	5	5	2	2	2	5	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	3	3	2	3	73
72	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	4	3	5	2	5	3	2	3	3	2	3	77
73	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	2	4	5	2	5	89
74	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	74

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT LAYANAN KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

75	4	4	4	2	2	2	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	68
76	5	3	5	2	3	2	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	72
77	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	69
78	5	5	5	2	2	2	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	70
79	5	4	5	2	2	2	5	4	4	4	4	3	3	2	5	3	2	2	4	2	3	70
80	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	4	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	72
81	5	5	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	2	2	4	2	5	81
82	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	67
83	4	4	4	2	3	2	4	4	5	4	4	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	67
84	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	4	3	3	2	5	3	2	2	4	2	3	74
85	5	5	5	2	3	2	4	5	3	5	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	69
86	4	4	4	2	3	2	5	4	4	4	5	4	3	2	5	4	2	2	4	2	4	73
87	5	5	5	2	3	2	4	5	5	5	4	5	3	2	4	5	2	2	5	2	5	80
88	5	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	76
89	5	4	5	2	3	2	5	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	66
90	4	4	4	2	3	2	5	4	4	4	3	4	3	2	3	4	2	2	4	2	4	66
91	5	3	5	2	3	2	4	3	4	3	5	4	3	2	5	4	2	2	4	2	3	70
92	5	5	5	2	2	2	5	5	3	5	4	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	70
93	5	5	5	2	2	2	4	5	3	5	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	68
94	5	5	5	2	2	2	3	5	4	5	3	4	3	2	4	4	2	2	4	2	3	71
95	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	71
96	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2	2	5	2	5	83
97	3	3	3	2	3	2	5	3	5	3	5	5	3	2	5	5	2	2	5	2	3	71
98	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	4	4	3	2	4	4	2	2	4	2	3	75
99	4	4	4	2	2	2	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	2	2	4	2	3	70

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

100	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	3	4	3	2	5	4	2	2	4	2	4	76
101	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	2	2	4	2	4	78
102	5	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	81
103	5	4	5	2	3	2	4	5	3	5	4	3	3	2	5	2	2	2	3	2	2	68
104	5	3	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	3	2	5	2	2	2	5	2	2	73
105	4	5	4	2	3	2	5	5	5	5	4	5	3	2	5	2	2	2	5	2	2	74
106	4	4	4	2	3	2	5	5	5	5	4	5	5	2	5	2	2	2	5	2	2	75
107	4	5	4	2	3	2	4	5	4	5	5	4	3	2	5	4	2	2	4	2	4	75
108	4	4	4	2	3	2	4	5	4	5	4	4	3	2	5	2	2	2	4	2	2	69
109	5	5	5	2	2	2	4	5	5	5	4	5	3	2	5	5	2	2	5	2	5	80
110	5	4	5	2	3	2	5	4	3	4	4	3	3	2	5	2	2	2	3	2	2	67
111	5	4	5	2	3	2	5	5	4	5	5	4	3	2	5	2	2	2	4	2	2	73
112	5	5	5	2	3	2	4	5	3	5	4	3	3	2	5	2	2	2	3	2	2	69
113	5	4	5	2	3	2	5	5	5	5	4	5	5	2	5	2	2	2	5	3	2	78
114	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	67
115	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	2	4	3	4	73
116	5	3	5	2	3	2	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	2	2	4	3	4	78
117	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	2	3	5	3	5	86
118	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	92
119	4	4	4	2	2	2	5	4	3	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	67
120	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2	79
121	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	5	4	3	2	4	2	2	3	4	3	3	71
122	5	4	5	2	3	2	5	3	4	3	5	4	4	2	5	2	2	3	4	2	3	72
123	5	4	5	2	3	2	5	4	4	4	5	4	3	2	4	2	2	3	4	2	3	72
124	4	4	4	2	2	2	5	5	4	5	5	4	3	2	5	2	2	3	4	3	3	73

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

125	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	4	3	2	5	2	2	3	4	3	2	76
126	5	4	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	2	5	2	2	3	5	3	3	81
127	5	4	5	4	3	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	78
128	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	2	3	5	3	3	83
129	5	3	5	4	3	2	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	74
130	5	4	5	2	3	2	4	5	4	5	5	3	4	2	5	3	2	3	3	3	3	75
131	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	76
132	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	76
133	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	5	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	72
134	3	5	3	2	2	2	5	3	4	3	4	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	66
135	5	4	5	2	3	2	4	5	3	5	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	68
136	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	5	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	72
137	4	5	4	2	3	2	5	4	5	4	3	3	3	2	5	2	2	3	4	3	2	70
138	4	5	4	4	4	2	5	4	4	4	5	3	3	2	5	2	2	3	3	2	2	72
139	5	4	5	2	3	2	5	5	5	5	4	5	3	2	5	5	2	3	4	3	5	82
140	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	5	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	66
141	5	4	5	5	3	2	5	5	4	5	5	3	3	2	5	3	2	3	4	3	3	79
142	5	4	5	2	3	2	5	5	4	5	5	3	3	2	5	3	2	3	4	2	3	75
143	4	5	4	2	3	2	5	4	3	4	4	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	70
144	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	2	3	4	3	3	83
145	5	4	5	2	3	2	4	5	3	5	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	72
146	3	4	3	2	3	2	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	2	2	4	2	3	66
147	5	4	5	2	3	2	5	5	5	5	5	3	5	2	5	2	2	3	3	3	3	77
148	5	4	5	2	2	2	4	5	4	5	5	4	4	2	5	2	2	3	4	3	3	75
149	5	3	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	2	5	2	2	3	4	3	2	72

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

150	4	2	4	2	3	2	5	4	5	4	5	3	5	2	5	2	2	3	4	3	2	71
151	4	5	4	2	3	2	5	4	3	4	5	3	3	2	5	2	2	3	4	3	2	70
152	5	4	5	2	4	2	5	5	3	5	5	3	3	2	5	2	2	3	3	3	2	73
153	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	2	3	3	4	3	2	85
154	5	4	5	2	3	2	5	3	2	3	4	3	2	2	5	2	2	3	4	3	2	66
155	5	4	5	2	3	2	5	5	5	5	5	3	5	2	5	2	2	3	3	3	2	76
156	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	72
157	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	2	3	4	3	3	76
158	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	5	4	4	2	5	3	2	3	4	2	3	72
159	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	79
160	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	3	2	3	4	3	3	79
161	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	76
162	4	5	4	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	68
163	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	2	4	3	2	3	5	3	3	81
164	4	4	4	2	3	2	5	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	66
165	5	3	5	2	3	2	4	5	5	5	4	3	5	2	4	3	2	2	3	3	3	73
166	5	4	5	2	3	2	5	5	5	5	3	3	5	2	4	3	2	3	3	3	3	75
167	4	5	4	5	3	2	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	2	3	4	3	4	80
168	4	4	4	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	2	5	3	2	3	3	2	3	74
169	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	87
170	5	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	2	3	4	3	4	82
171	5	3	5	3	3	2	4	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	73
172	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	3	5	2	5	3	2	2	3	2	3	75
173	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	2	2	3	3	3	78
174	5	5	5	2	3	2	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	78

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

175	4	5	4	2	4	2	5	4	5	4	4	3	5	2	4	3	2	4	3	3	3	75
176	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	2	3	4	3	3	2	71
177	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	70
178	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	4	5	3	2	84
179	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	3	3	2	79
180	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	83
181	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	4	2	3	4	3	3	2	81
182	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	80
183	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	82
184	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	81
185	5	4	5	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	76
186	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	77
187	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	3	2	79
188	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	3	4	5	2	4	4	3	3	2	76
189	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	74
190	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	72
191	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	73
192	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	80
193	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	3	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3	74
194	5	5	5	2	4	2	5	5	4	5	5	3	4	2	5	3	2	4	3	2	3	78
195	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3	76
196	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	2	2	3	3	3	79
197	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	80
198	5	5	5	2	4	2	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	2	4	3	3	3	78
199	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	3	4	2	5	3	2	4	3	3	3	76

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

200	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	2	4	3	2	4	4	2	3	80
201	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	5	3	4	2	5	3	2	4	3	3	3	74
202	4	4	4	2	3	2	5	4	4	4	5	3	4	2	5	3	2	4	3	3	3	73
203	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	3	3	2	5	3	2	2	3	3	3	70
204	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	3	2	4	3	2	3	79
205	4	5	4	2	3	2	4	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3	73
206	4	4	4	2	3	2	4	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3	72
207	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	78
208	4	4	4	2	3	2	4	5	4	5	4	3	4	2	4	2	2	4	4	2	2	70
209	4	5	4	2	3	2	4	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	3	3	3	73
210	4	5	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	5	3	2	4	4	3	3	71
211	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	78
212	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	4	3	3	2	5	3	2	4	3	2	3	73
213	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	2	5	3	2	4	3	3	3	80
214	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	72
215	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	2	5	3	2	4	4	2	3	75
216	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	81
217	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	4	3	5	2	5	2	2	2	4	3	2	76
218	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	3	3	3	2	5	3	2	3	4	3	3	74
219	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	3	4	3	3	79
220	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	2	5	3	2	3	4	3	3	76
221	4	5	4	2	3	2	4	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	71
222	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	74
223	5	5	4	2	4	2	5	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	75
224	5	4	4	2	3	2	5	4	4	4	5	4	4	2	5	3	2	3	4	3	3	75

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

225	3	5	3	2	3	2	3	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	68
226	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	3	3	2	5	3	2	4	4	3	3	78
227	5	4	4	2	4	2	5	5	3	5	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	73
228	5	4	4	2	2	2	5	5	3	5	5	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	71
229	5	3	5	2	4	2	5	5	5	5	4	4	5	2	4	3	2	4	4	3	3	79
230	5	4	4	3	2	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	78
231	5	5	4	2	3	3	5	5	4	5	5	4	4	2	4	3	2	4	4	3	3	79
232	5	5	5	2	2	3	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	78
233	4	5	4	2	3	3	4	5	4	5	5	3	4	2	5	3	2	2	3	2	3	73
234	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	72
235	5	4	5	2	3	3	5	5	3	5	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	73
236	4	5	4	2	3	3	4	5	4	5	5	3	4	2	5	3	2	2	4	3	3	75
237	4	5	4	2	2	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	77
238	4	5	4	2	3	2	4	4	4	4	5	3	4	2	5	3	2	3	3	2	3	71
239	5	4	4	2	3	3	5	5	5	5	4	3	5	2	5	3	2	2	4	3	2	76
240	4	4	4	2	3	3	4	5	2	5	5	3	2	2	5	3	2	3	4	2	3	70
241	5	4	5	2	3	3	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	3	4	4	2	80
242	5	4	4	2	3	3	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	2	3	4	4	2	76
243	4	5	4	2	2	3	4	5	4	5	5	3	4	2	4	3	2	3	3	2	2	71
244	5	5	4	2	3	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	79
245	5	4	4	2	3	3	5	5	4	5	5	3	4	2	4	4	2	3	4	4	3	78
246	3	4	3	2	2	3	3	5	3	5	5	3	3	2	5	4	2	3	3	4	3	70
247	5	4	4	2	2	2	5	5	4	5	4	3	5	2	5	3	2	3	4	3	3	75
248	5	5	4	3	2	3	5	5	4	5	5	3	4	2	5	3	2	3	4	3	3	78
249	5	5	4	2	3	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	82

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI		
		DATA SKOR TINGKAT KINERJA UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI		

250	4	5	4	3	2	3	4	5	4	5	5	3	4	2	5	3	2	2	4	2	3	74
251	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	79
252	5	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	2	5	3	2	2	4	2	3	77
253	5	5	4	2	2	2	5	5	3	5	5	3	5	2	4	3	2	3	4	2	3	74
254	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	3	4	3	3	2	4	2	3	79
255	5	5	4	3	2	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	72
256	5	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	3	4	2	4	3	2	3	4	3	2	77
257	5	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	2	2	4	2	3	68
258	5	5	5	3	2	3	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	74
259	5	4	5	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	2	2	4	2	3	73
260	4	4	4	2	2	2	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	3	71
261	5	4	5	3	2	2	5	5	3	3	5	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	72
262	5	4	5	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	4	2	3	73
263	5	4	5	3	2	2	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	2	2	4	2	3	76
264	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	73
265	5	4	5	2	3	2	4	4	5	4	5	3	5	2	4	3	2	3	3	2	3	73
266	5	4	5	3	2	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	76
267	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	72
268	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	72
269	5	4	5	2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	78
TOTAL	905	874	905	503	614	491	906	892	800	892	880	726	726	480	881	626	456	545	745	502	608	20112
RATA-RATA	4,5	4,4	4,4	2,5	3,0	2,5	4,5	4,5	3,9	4,5	4,4	3,5	3,6	2,3	4,4	3,1	2,2	2,8	3,7	2,5	3,0	239,42
	2	0	6	0	0	0	0	3	0	1	7	1	7	7	4	3	6	0	2	7	0	9

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

RESPOND EN	ATRIBUT LAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN FASILITAS PELAYANAN KA RAPIH DHOHO (IPA DAN CSI)																					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
1	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	2	2	4	4	3	3	4	71
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	97
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	91
4	5	4	3	5	3	2	4	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	75
5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	82
6	5	4	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	85
7	3	5	3	5	5	5	4	5	3	2	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	4	74
8	5	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	5	4	3	3	3	5	5	3	5	80
9	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	98
10	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	84
11	5	2	5	4	2	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	85
12	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	80
13	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	74
14	5	5	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	81
15	3	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	2	2	3	4	5	5	3	76
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	4	5	4	3	82
17	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	87
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	67
19	5	5	5	4	5	4	4	4	5	2	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	5	76
20	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	83
21	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	2	4	4	5	5	4	80
22	5	4	3	4	4	4	5	4	5	1	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	85
23	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	82
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	3	72

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

25	3	4	3	5	4	5	5	5	3	2	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	3	67
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	4	4	4	76
27	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	78
28	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	72
29	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	84
30	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	92
31	4	4	4	5	4	5	3	5	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	79
32	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	71
33	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	67
34	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	83
35	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	80
36	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	78
37	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	2	2	4	4	5	3	3	82
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	89
39	5	4	5	3	4	5	4	5	5	2	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	74
40	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	4	86
41	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	76
42	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	5	2	2	5	5	4	5	5	81
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	82
44	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	80
45	5	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	80
46	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	82
47	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	81
48	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	78
49	4	4	4	3	4	4	5	4	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	76

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

50	5	4	5	3	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	4	84
51	4	4	4	5	4	4	5	5	4	1	4	4	4	5	3	3	4	5	3	5	5	76
52	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	5	4	5	2	2	3	4	4	4	4	73
53	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	78
54	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	3	75
55	4	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	76
56	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	4	80
57	5	3	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	80
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	88
59	5	5	5	5	5	4	3	4	5	1	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	81
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	79
61	3	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	69
62	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	76
63	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	4	4	2	2	4	4	3	4	5	76
64	5	4	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	77
65	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	5	3	78
66	4	5	4	5	5	5	3	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	82
67	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	5	79
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	75
69	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	87
70	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	4	5	2	2	5	5	5	4	4	74
71	5	5	5	3	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	2	2	5	5	5	5	5	80
72	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	77
73	5	4	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	81
74	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	76

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

75	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	81
76	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	2	2	5	5	4	5	4	79
77	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	75
78	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	79
79	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	87
80	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	5	3	4	67
81	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	73
82	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	87
83	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	81
84	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	78
85	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	91
86	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	84
87	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	79
88	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	72
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	78
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	85
91	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	3	4	71
92	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	2	5	5	4	4	5	76
93	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	74
94	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	84
95	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	79
96	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	72
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	80
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	81
99	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	86

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

100	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	66
101	4	5	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	72
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	96
103	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	91
104	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	2	2	4	5	5	5	4	73
105	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	81
106	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	84
107	3	5	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	5	5	3	73
108	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	5	5	3	5	80
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	97
110	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	82
111	5	2	5	5	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	82
112	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	78
113	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	3	4	73
114	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	80
115	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	79
116	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	3	5	5	4	4	84
117	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	87
118	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	70
119	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	3	4	74
120	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	85
121	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	82
122	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	84
123	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	83
124	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	4	5	75

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

125	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	65
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	77
127	5	4	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	79
128	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	72
129	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	5	4	83
130	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	91
131	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	78
132	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	73
133	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	65
134	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	84
135	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	80
136	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	77
137	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	84
138	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	90
139	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	2	5	5	5	3	4	73
140	5	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	88
141	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	76
142	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	2	2	5	5	4	5	5	83
143	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	83
144	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	80
145	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	80
146	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	83
147	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	83
148	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	77
149	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	75

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

150	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	4	84
151	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	5	5	76
152	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	2	3	3	4	4	4	72
153	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	79
154	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	74
155	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	74
156	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	80
157	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	79
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	88
159	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	82
160	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	81
161	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	69
162	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	3	3	76
163	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	2	2	4	5	3	4	4	76
164	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	77
165	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	79
166	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	85
167	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	78
168	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	77
169	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	87
170	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	77
171	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	82
172	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	77
173	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	82
174	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	3	2	2	5	5	4	4	5	77

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

175	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	82
176	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	79
177	5	4	5	4	4	4	2	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	74
178	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	81
179	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	84
180	4	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	69
181	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	73
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	86
183	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	80
184	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	80
185	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	92
186	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	86
187	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	79
188	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	73
189	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	79
190	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	85
191	5	3	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	71
192	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	77
193	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5	74
194	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	82
195	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	79
196	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	70
197	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	81
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	82
199	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	85

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI-STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

200	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	68
201	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	72
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	95
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	90
204	5	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5	4	73
205	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	80
206	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	85
207	3	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	72
208	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	80
209	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	98
210	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	80
211	5	2	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	84
212	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	77
213	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	73
214	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	80
215	3	5	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	78
216	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	84
217	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	88
218	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	5	3	3	5	71
219	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	74
220	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	83
221	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	4	5	5	5	5	80
222	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	84
223	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	4	80
224	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	71

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI		 PTDI – STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI		

225	3	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	2	4	5	4	3	4	68
226	4	4	4	2	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	3	76
227	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	78
228	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	69
229	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	83
230	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	91
231	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	3	3	77
232	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	5	3	3	4	71
233	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	67
234	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	82
235	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	79
236	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	76
237	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	83
238	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	87
239	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	72
240	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	86
241	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	75
242	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	82
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	83
244	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	76
245	5	5	5	5	3	5	4	5	5	2	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	79
246	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	82
247	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	79
248	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	78
249	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	77

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	 PTDI – STTD POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA
		DATA SKOR TINGKAT KEPENTINGAN UNTUK ANALISIS IPA DAN CSI	

250	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	84
251	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	74
252	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	73
253	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	80
254	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	73
255	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	73
256	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	79
257	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	78
258	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	88
259	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	78
260	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	81
261	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	68
262	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	77
263	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	75
264	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	75
265	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	81
266	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	83
267	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	77
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	75
269	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	83
TOTAL	884	868	884	500	860	480	848	524	890	508	874	880	880	856	662	488	878	518	858	854	872	21309
RATA-RATA	4,4	4,3	4,4	4,5	4,3	4,6	4,2	4,6	4,4	3,5	4,3	4,7	4,4	4,4	3,6	3,4	4,3	4,5	4,2	4,2	4,3	236,24
	2	4	1	0	0	0	4	2	5	4	7	0	0	3	5	4	3	9	9	7	1	17

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
KESELAMATAN					
1.	Fasilitas alat pemadam api ringan / APAR	- Ketersediaan - Kondisi	- Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau 1 (satu) APAR (per kereta) dengan ukuran minimal 3 kg yang terawatt baik.	Terdapat 1 (Satu) APAR (per kereta) dengan ukuran minimal 3 kg dengan kondisi masih terisi penuh dan berfungsi dengan baik.	SUDAH SESUAI
2.	Tombol Darurat	- Ketersediaan - Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Ada, terlihat dan mudah terjangkau serta berfungsi dengan baik.	SUDAH SESUAI
3.	Peralatan Pendukung antara lain: pemecah kaca, tombol/tuas pembuka pintu.	- Ketersediaan - Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau	Terdapat (empat) buah alat pemecah kaca pada setiap kereta (semuanya berfungsi).	SUDAH SESUAI
4.	Petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi melalui	- Ketersediaan - Kondisi	Informasi dan fasilitas mudah	Terdapat petunjuk yang jelas tentang tata cara evakuasi	TIDAK SESUAI

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

	media visual dan audio		terlihat dan terjangkau	melalui media visual tetapi untuk media audio tidak tersedia.	
5.	Perlengkapan P3K	- Ketersediaan - Kondisi	- Informasi dan fasilitas mudah terlihat dan terjangkau - Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta.	Ada, namun tidak ada di setiap/ semua kereta dan ditemukan beberapa yang kosong	TIDAK SESUAI
6.	Pintu Kereta	Kondisi	Pintu berfungsi dengan baik	Terdapat beberapa pintu antar kereta yang penguncinya tidak berfungsi, jadi pada saat rankaian KA Rapih Dhoho jalan, pintunya bergeser ke sisi kanan maupun kiri seingga mengganggu kenyamanan	TIDAK SESUAI
KEAMANAN					
7.	CCTV	- Ketersediaan - Jumlah	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta yang diletakkan di kereta	Tersedia satu CCTV namun tidak berfungsi	TIDAK SESUAI

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

			penumpang dengan resolusi yang jelas.		
8.	Petugas Keamanan	- Ketersediaan - Jumlah	Tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu minimal 1 (satu) orang petugas dalam 6 kereta	Terdapat 2 (dua) petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu dalam 6 kereta.	SUDAH SESUAI
9.	Informasi gangguan keamanan yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker yang berisi nomor telepon dan/atau sms pengaduan.	- Ketersediaan - Jumlah	Minimal 4 (empat) stiker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca	Ada, namun tidak semua kereta. Dalam satu rangkaian hanya ditemukan 1 stiker	TIDAK SESUAI
10.	Lampu Penerangan	Intensitas Cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	SUDAH SESUAI
KEHANDALAN/ KETERATURAN					
11.	Ketepatan Jadwal	Waktu	Keterlambatan dihitung 20% dihitung dari total	Tidak terdapat keterlambatan yang melebihi	TIDAK SESUAI

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

			waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan. • Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10Db, menggunakan Bahasa yang sopan, singkat, dan jelas.	aturan. • Keterlambatan tidak diinformasikan dengan intensitas suara 10Db, menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas dikarenakan pengeras suara pada kereta intensitasnya sangat kecil sehingga hanya terdengar samar-samar	
KENYAMANAN					
12.	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Jumlah maksimum kapasitas	Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1m ²	Tempat duduk sudah sesuai dengan standar dengan kondisi yang baik dengan jumlah tempat duduk menyesuaikan spesifikasi teknis kereta.	SUDAH SESUAI

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

13.	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Kondisi	- Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi - Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	Toilet tersedia dengan kondisi yang bersih, namun terdapat toilet yang dijadikan sebagai gudang alat-alat kebersihan	TIDAK SESUAI
14.	Fasilitas Pengatur sirkulasi udara	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Terdapat fasilitas penyejuk udara dan alat pengukur suhu di setiap kereta.	SUDAH SESUAI
15.	Fasilitas pegangan penumpang (<i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i>) yang disediakan untuk penumpang berdiri	- Ketersediaan - Jumlah - Kondisi	Tersedia <i>hand rail</i> dan <i>hand grip</i> untuk pegangan penumpang berdiri di kereta api perkotaan	TIDAK TERSEDIA	TIDAK SESUAI
16.	Rak bagasi	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk.	SUDAH SESUAI
17.	Kebersihan	Kondisi kebersihan	Tersedia petugas kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan	Terdapat petugas yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan dan	TIDAK SESUAI

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

			peralatan kebersihan • Kondisi kereta harus bersih di setiap waktu	kondisi didalam kereta bersih. Namun masih ditemui sampah kecil, seperti bugkus makanan di lantai kereta.	
KEMUDAHAN					
18.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	• Ketersediaan • Tempat • Intensitas suara	• Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca • Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Tidak ada informasi dalam bentuk visual. Terdapat informasi dalam bentuk audio namun suaranya sangat kecil, sehingga kurang jelas didengar informasinya	TIDAK SESUAI
19.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	• Waktu • Intensitas Suara	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan	Tidak ada informasi dalam bentuk visual. Terdapat informasi dalam bentuk audio namun suaranya	TIDAK SESUAI

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transprtasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

			intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada	sangat kecil, sehingga kurang jelas didengar informasinya	
20.	Ketersediaan nama/ relasi kereta api, nomor operasi, nomor urut kereta	- Jumlah - Tempat - Kondisi	2 (dua) buah nama kereta api / relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan - Display nama relasi / nomor operasi kereta api perkotaan dipasang di bagian muka dan end kereta	Display nama relasi/nomor operasi kereta api perkotaan terdapat di bagian muka / front-end kereta. Namun terdapat beberapa kereta tidak tersedia nomor urut kereta, sehingga mempersulit penumpang mencari tempat duduknya	TIDAK SESUAI
21.	Informasi Pelayanan	- Tempat - Jenis - Kondisi	Mempunyai sistem Pemberitahuan <i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passanger Information System (PIS)</i>) Informasi dalam bentuk visual berupa PID (<i>passanger information display</i>)	TIDAK TERSEDIA	TIDAK SESUAI

	DIII Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Tahun Akademik 2020/2021	TABEL SURVEI	
		MATRIKS SPM KA RAPIH DHOHO	

			diletakkan di tempat strategis di dalam kereta yang mudah terlihat Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10Db lebih tinggi dari kebisingan yang ada		
22.	Kadar gelap kaca	Kadar gelap	Kadar gelap kaca maksimal 40%	TERSEDIA	SUDAH SESUAI
KESETARAAN					
23.	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus yang meliputi penyandang disabilitas, Wanita hamil, penumpang membawa balita, lanjut usia, dan orang sakit.	- Ketersediaan - Jumlah	Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta.	Tersedia kursi prioritas, yang dapat ditukarkan dengan yang berhak menempatnya, namun jumlahnya tiap kereta hanya 8 tempat duduk	TIDAK SESUAI