

**ANALISIS PENINGKATAN FASILITAS PENGUJIAN SDM
PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN
PERKERETAAPIAN MENUJU BADAN LAYANAN UMUM
(BLU)**

KERTAS KERJA WAJIB

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



Diajukan Oleh:

NAMA : SRI UTAMI

NOTAR : 18.03.064

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama	: Sri Utami
Nomor Taruna	: 18.03.064
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

KERTAS KERJA WAJIB

ANALISIS PENINGKATAN FASILITAS PENGUJIAN SDM PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN MENUJU BADAN LAYANAN UMUM (BLU)

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

NAMA : SRI UTAMI

Nomor Taruna : 18.03.064

Telah di Setujui oleh :

PEMBIMBING



ANNAS RIFAI, MT

Tanggal: 06 AGUSTUS 2021

PEMBIMBING



dr. FEMMY SOFIE SCHOUTEN, MM

Tanggal: 06 AGUSTUS 2021

KERTAS KERJA WAJIB

**ANALISIS PENINGKATAN FASILITAS PENGUJIAN SDM
PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN
PERKERETAAPIAN MENUJU BADAN LAYANAN UMUM
(BLU)**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Oleh:

SRI UTAMI
NOTAR : 18.03.064

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 09 AGUSTUS 2021
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Pembimbing



ANNAS RIFAI, MT
NIP. 19810726 200604 1 001

Tanggal: 28 AGUSTUS 2021

Pembimbing



dr. FEMMY SOFIE SCHOUTEN, MM Tanggal: 28 AGUSTUS 2021
NIP. 19700302 200312 2 001

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

KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS PENGUJIAN SDM
PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN
PERKERETAAPIAN MENUJU BADAN LAYANAN UMUM
(BLU)

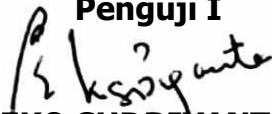
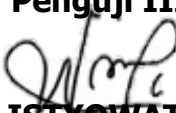
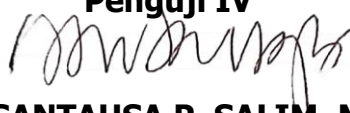
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

SRI UTAMI

NOTAR : 18.03.064

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 09 AGUSTUS 2021
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

DEWAN PENGUJI

Penguji I  <u>Drs. EKO SUDRIYANTO, MM</u> NIP.19600806 198503 1 002	Penguji II  <u>Ir. JULISON ARIFIN, P.Hd</u> NIP. 19710728 199803 2 001
Penguji III  <u>SUSI SULISTYOWATI, SS., MM</u> NIP. 19710728 199803 2 001	Penguji IV  <u>Ir. SANTAUSA P. SALIM, MM</u> NIP. 19551229 1987030 1 001
Penguji V  <u>RACHMAT SADILI, S.SiT., MT</u> NIP. 19840208 200604 1 001	

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN


Ir. BAMBANG DRAJAT, MM
NIP. 195812281989031002

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SRI UTAMI

Notar : 1803064

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Jenis karya : Tugas Akhir

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

**PENINGKATAN FASILITAS PENGUJIAN SDM PERKERETAAPIAN DI
BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN MENUJU BADAN LAYANAN UMUM
(BLU)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 6 Agustus 2021

Yang menyatakan


(Sri Utami)

ABSTRACT

One of the problems that exist in the Railway Testing Center to the Public Service Agency (BLU) is inadequate testing facilities, where this can affect the performance of the Railway Testing Center to the Public Service Agency (BLU). For this reason, it is necessary to improve facilities and develop good management at the Railway Testing Center.

This research is aimed to determine the level of performance and importance of the railway human resource testing service facility at the Railway Testing Center. This study uses analysis of Importance Performance Analysis (IPA) and Customers Satisfaction Index (CSI) to determine the level of satisfaction of users of Railway HR testing services.

Based on the results of the analysis, it can be concluded that the CSI value from this study is 0.65 or 65% which indicates that the overall Railway HR testing service facility is included in the fairly satisfied category and there are 4 attributes of service facilities that are the main priority to immediately improve their performance, among others, availability of adequate waiting rooms, availability of simulator facilities and practical test rooms, availability of Health test rooms/clinics, and availability of interview test rooms.

Keywords: *Railway Testing Center Service, Importance Performance Analysis (IPA) Method, and Customers Satisfaction Index (CSI)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah Yang Maha Esa atas berkat petunjuk serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat ditulis dan diselesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) tepat pada waktunya.

Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, Penulis mengambil judul **"ANALISIS PENINGKATAN FASILITAS PENGUJIAN SDM PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN MENUJU BADAN LAYANAN UMUM (BLU)"**.

Penulisan Kertas Kerja Wajib ini ditujukan untuk memenuhi salah satu tugas akhir dari Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Angkatan XL tahun 2021 guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Transportasi Perkeretaapian.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas bimbingan, arahan, serta dukungan baik secara materil dan moril yang telah diberikan selama ini. Untuk itu diucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Monah selaku orangtua yang sangat saya cintai, dan kakak saya Rojian beserta keluarga besar Bani Sajari yang mana selalu ada memberikan dukungan baik berupa moril maupun materii, doa dan semangat dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
2. Bapak Hindro Surahmat, A.TD, M.Si selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD beserta staf dan jajarannya;
3. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Ketua Pogram Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian beserta dosen pengajar yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan;
4. Bapak Dr. Ir. Yuwono Wiarco, S.SiT, MT, IPM selaku Kepala Balai Pengujian Perkeretaapian beserta staf;
5. Bapak Annas Rifai, MT selaku Kepala Seksi Pengujian Sumber Daya Manusia (SDM) Perkeretaapian dan Dosen Pembimbing yang telah

meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam pengerjaan Kerja Kertas Wajib (KKW) ini;

6. Ibu dr. Femmy Sofie Schouten, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam pengerjaan Kerja Kertas Wajib (KKW) ini;
7. Segenap Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
8. Rekan-rekan Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Angkatan XL khususnya untuk rekan-rekan SPOOR 15 yang selalu solid;
9. Rekan-rekan kelas MTP 3 dan Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian yang saya cintai dan saya banggakan;
10. Rekan-rekan, kakak-kakak, dan adik-adik Korps Wonosobro yang selalu mensupport saya;
11. Kakak-kakak yang bekerja di Balai Pengujian Perkeretaapian yang telah membimbing dan memberikan pengalaman selama Praktek Kerja Lapangan di Balai Pengujian Perkeretaapian;
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun penyusunan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini. Diharapkan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bekasi, Juli 2021

Penulis,

SRI UTAMI
Notar : 18.03.064

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
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	7
BAB II	9
GAMBARAN UMUM	9
2.1 Kondisi Geografis	9
2.2 Wilayah Kerja Balai Pengujian Perkeretaapian	10
2.3 Kondisi Demografi	11
2.3 Wilayah Kajian	13
1. Fasilitas Ruang Tunggu Balai Pengujian Perkeretaapian	17
2. Fasilitas Ruang Uji Teori	17
3. Fasilitas Ruang Simulator dan Ruang Uji Praktek	18
4. Ruang Uji Kesehatan/Klinik	20
5. Ruang Uji Wawancara	21
6. Fasilitas Keselamatan	21
7. Fasilitas Ruang Ibadah/Mushola	22
8. Fasilitas Toilet dengan kebutuhan air yang mencukupi	23
BAB III	25
KAJIAN PUSTAKA	25
3.1 Perkeretaapian	25

3.2	Pengujian Prasarana Perkeretaapian	25
3.3	Pengujian Sarana Perkeretaapian.....	26
3.4	Pengujian Sumber Daya Manusia (SDM) Perkeretaapian	26
3.5	Badan Layanan Umum	29
3.6	Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU)	30
3.7	Tingkat Pelayanan Publik.....	31
3.8	Skala <i>Likert</i>	32
3.9	Kepuasan Pelanggan.....	33
3.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	33
3.11	Customer Satisfaction Index (CSI).....	36
3.12	Indikator Pelayanan.....	37
3.13	Populasi dan Sampel.....	38
BAB IV		39
METODOLOGI PENELITIAN		39
4.1	Alur Pikir Penelitian.....	39
4.2	Bagan Alir Penelitian	39
4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	41
4.4	Metode Penelitian Dan Analisis.....	41
4.4.1	Metode Penelitian	41
4.4.2	Metode Analisis.....	44
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	45
BAB V		47
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		47
5.1	Analisis.....	47
5.1.1	Analisis Tata Organisasi Badan Layanan Umum Balai Pengujian Perkeretaapian.....	47
5.1.2	Aspek Layanan Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian.....	60
5.1.3	Identifikasi Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pengujian SDM di Balai Pengujian Perkeretaapian.....	62
5.1.4	Analisis Kondisi Eksisting	63
5.1.5	Populasi dan Sampel	75
5.1.6	Karakteristik Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian	76
5.1.7	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	79
5.2	Pembahasan	84

5.2.1	Perubahan Struktur Organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian menjadi Badan Layanan Umum	84
5.2.2	Kebutuhan Fasilitas	85
5.2.3	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	86
5.2.4	Hasil Analisis <i>Customers Satisfaction Index</i>	91
BAB VI		87
PENUTUP		87
6.1.	Kesimpulan	87
6.2.	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		92

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Capaian Kinerja Pengujian Sarana Perkeretaapian	13
Tabel II. 2 Capaian Kinerja Pengujian Prasarana Perkeretaapian	14
Tabel III. 1 Lima Kategori Skala <i>Likert</i>	32
Tabel III. 2 Tabel <i>Customers Satisfaction Index</i>	36
Tabel III. 3 Indikator Pelayanan	37
.....	
Tabel V. 1 Jabatan Balai Pengujian Perkeretaapian Eksisting	49
Tabel V. 2 Jabatan BLU Balai Pengujian Perkeretaapian	52
Tabel V. 3 Identifikasi Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Pengujian SDM Balai Pengujian Perkeretaapian	62
Tabel V. 4 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan	79
Tabel V. 5 Hasil Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja	83
Tabel V. 7 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bekasi	10
Gambar II. 2	Peta Lintas Perkeretaapian di Pulau Jawa	11
Gambar II. 3	Peta Lintas Perkeretaapian di Pulau Sumatera	11
Gambar II. 4	Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2020	12
Gambar II. 5	Denah Lantai 1 Balai Pengujian Perkeretaapian	15
Gambar II. 6	Denah Lantai 2 Balai Pengujian Perkeretaapian	16
Gambar II. 7	Ruang Tunggu di Balai Pengujian Perkeretaapian	17
Gambar II. 8	Ruang Uji Teori Balai Pengujian Perkeretaapian	17
Gambar II. 9	Simulator Lokomotif Balai Pengujian Perkeretaapian	18
Gambar II. 10	Ruang Kendali Simulator	19
Gambar II. 11	Ruang Uji Praktek PPKA	19
Gambar II. 12	Ruang Uji Praktek Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian	20
Gambar II. 13	Fasilitas Ruang Uji Kesehatan	20
Gambar II. 14	Ruang Uji Wawancara di BPTP Sofyan Hadi, Bekasi	21
Gambar II. 15	Alat Pemadam Kebakaran di Balai Pengujian Perkeretaapian ...	22
Gambar II. 16	Fasilitas Petunjuk Jalur Evakuasi di Balai Pengujian Perkeretaapian	22
Gambar II. 17	Fasilitas Mushola di Balai Pengujian Perkeretaapian	23
Gambar II. 18	Fasilitas Toilet di Balai Pengujian Perkeretaapian	23
Gambar II. 19	Fasilitas Pusat Layanan dan Informasi	24
Gambar III. 1	Diagram Kartesius	35
Gambar IV. 1	Bagan Alir Penelitian	40
Gambar V. 1	Struktur Organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian	49
Gambar V. 2	Struktur Organisasi PPK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian	52
Gambar V. 3	Capaian Kinerja Pengujian SDM Perkeretaapian Tahun 2017-2020	61
Gambar V. 4	Denah Lantai 1 Balai Pengujian Perkeretaapian	65
Gambar V. 5	Denah Lantai 2 Balai Pengujian Perkeretaapian	66
Gambar V. 6	Ruang Tunggu di Balai Pengujian Perkeretaapian	67
Gambar V. 7	Ruang Uji Teori Balai Pengujian Perkeretaapian	68
Gambar V. 8	Simulator Lokomotif di Balai Pengujian Perkeretaapian	69
Gambar V. 9	Ruang Kendali Simulator	69
Gambar V. 10	Ruang Uji Praktek PPKA	70
Gambar V. 11	Ruang Uji Praktek Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian	70
Gambar V. 12	Fasilitas Ruang Uji Kesehatan di BPTP Sofyan Hadi, Bekasi	71
Gambar V. 13	Ruang Uji Wawancara di BPTP Sofyan Hadi, Bekasi	71
Gambar V. 14	Alat Pemadam Kebakaran di Balai Pengujian Perkeretaapian	72
Gambar V. 15	Fasilitas Petunjuk Jalur Evakuasi di Balai Pengujian Perkeretaapian	72
Gambar V. 16	Fasilitas Mushola di Balai Pengujian Perkeretaapian	73
Gambar V. 17	Fasilitas Toilet di Balai Pengujian Perkeretaapian	74

Gambar V. 18 Fasilitas Pusat Pelayanan dan Informasi	74
Gambar V. 19 Persentase Jenis Kelamin Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian	76
Gambar V. 20 Persentase Usia Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian	77
Gambar V. 21 Persentase Tingkat Pendidikan Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian	77
Gambar V. 22 Persentase Jenis Sertifikasi Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian	78
Gambar V. 23 Diagram Kartesius	81
Gambar V. 24 Kondisi Ruang Tunggu Eksisting di Balai Pengujian Perkeretaapian	87
Gambar V. 25 Kondisi Rencana Peningkatan Ruang Tunggu	88
Gambar V. 26 Kondisi Rencana Ruang Uji Kesehatan	89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan suatu kesatuan sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata kelola dan sumber daya manusia, membentuk hubungan yang erat dan tidak dapat dipisahkan. Keberhasilan pembangunan sangat ditentukan oleh peran transportasi yang merupakan unsur vital suatu negara dalam meningkatkan kesatuan dan persatuan bangsa. Sistem transportasi harus dibina dan dikelola dengan baik agar mampu menghasilkan jasa transportasi yang handal, canggih dan diselenggarakan secara tertib, lancar, aman, nyaman, dan efisien dalam menunjang sekaligus menggerakkan dinamika pembangunan serta mendukung mobilitas manusia terutama dalam kegiatan perekonomian suatu daerah.

Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Pasal 3 Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan pertumbuhan , stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

Balai Pengujian Perkeretaapian merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 64 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengujian Perkeretaapian, dengan terbitnya Peraturan Menteri Perhubungan tersebut maka Balai Pengujian Perkeretaapian baru terbentuk di tahun 2015, dimana tugas dari Balai Pengujian Perkeretaapian yakni sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri tersebut adalah melaksanakan pengujian sarana,

prasarana, dan sumber daya manusia perkeretaapian dan berfungsi sebagai unit pelaksana teknis dalam rangka melakukan pengendalian dan pengawasan dalam bidang transportasi perkeretaapian.

Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi merupakan satu-satunya balai perkeretaapian di bawah Direktorat Jenderal Perkeretaapian yang bertugas untuk melakukan pengujian perkeretaapian dan senantiasa dituntut untuk bekerja sesuai dengan pembagian 3 (tiga) pilar/aspek yakni :

1. Aspek keselamatan dan keamanan,
2. Aspek pelayanan, dan
3. Aspek kualitas serta menghadapi isu-isu dan tantangan kedepan.

Balai Pengujian Perkeretaapian saat ini merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan diharapkan dalam 5 (lima) tahun yang akan datang yaitu pada tahun 2020-2024 dapat menjadi Badan Layanan Umum (BLU). Adanya perubahan status kelembagaan Balai Pengujian Perkeretaapian merupakan langkah yang perlu diambil dalam upaya menjadikan Balai Pengujian Perkeretaapian dapat berjalan mandiri secara finansial dan Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga kebutuhan pengujian perkeretaapian yang akan datang dapat dilakukan pelayanan secara maksimal guna menjamin kelaikan perkeretaapian Indonesia. Perubahan status menjadi Badan Layanan Umum juga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengujian sarana, prasarana, dan Sumber Daya Manusia (SDM) perkeretaapian Indonesia di tahun yang akan datang.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005, Badan Layanan Umum (BLU) adalah instansi di lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efektifitas dan produktivitas.

Salah satu permasalahan yang ada di Balai Pengujian Perkeretaapian menuju Badan Layanan Umum (BLU) yaitu fasilitas pengujian yang kurang memadai, dimana hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja dari Balai Pengujian Perkeretaapian menuju Badan Layanan Umum (BLU). Untuk itu perlu diadakan peningkatan fasilitas dan pengembangan manajemen yang baik di Balai Pengujian Perkeretaapian.

Untuk itu penulis mengambil judul **"ANALISIS PENINGKATAN FASILITAS PENGUJIAN SDM PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN MENUJU BADAN LAYANAN UMUM (BLU)"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Perlu adanya perubahan tata organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian sesudah menjadi Badan Layanan Umum;
2. Kurang memadainya fasilitas pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian;
3. Keluhan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian terkait beberapa atribut fasilitas pelayanan yang kurang memadai di Balai Pengujian Perkeretaapian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja perubahan tata organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi Badan Layanan Umum (BLU)?
2. Bagaimana kondisi eksisting pada fasilitas pengujian SDM perkeretaapian yang ada di Balai Pengujian Perkeretaapian?

3. Bagaimana kondisi fasilitas pelayanan pengujian Sumber Daya manusia (SDM) Perkeretaapian yang dikeluhkan oleh pengguna jasa Pengujian SDM Perkeretaapian?

1.4 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari penulisan ini adalah untuk menganalisa tentang peningkatan fasilitas pengujian SDM perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian.

Tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui perubahan tata organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi Badan Layanan Umum (BLU)
2. Untuk mengetahui kondisi fasilitas pengujian SDM Perkeretaapian saat ini di Balai Pengujian Perkeretaapian
3. Untuk merencanakan peningkatan fasilitas pengujian SDM perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian dalam rangka menuju Badan Layanan Umum.

1.5 Batasan Masalah

Batasan dari permasalahan yang dianalisa pada kertas kerja wajib ini, yaitu :

1. Penelitian ini hanya membahas tentang kondisi eksisting peningkatan dan pengembangan fasilitas Balai Pengujian Sumber Daya Manusia (SDM) Perkeretaapian menuju Badan Layanan Umum tanpa memperhitungkan anggaran dalam pengembangan tersebut dikarenakan keterbatasan tenaga, waktu, biaya, kemampuan teori, dan metodologi yang dimiliki.
2. Lokasi pengambilan data dilakukan di Balai Pengujian Perkeretaapian

3. Penelitian ini hanya difokuskan kepada analisis tingkat kinerja dan kepentingan fasilitas pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian terkait dengan keluhan pengguna jasa Pengujian SDM Perkeretaapian.

1.6 Keaslian Penelitian

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokus penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di stasiun-stasiun kereta api sedangkan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kondisi saat ini yang didukung dengan data mengenai tingkat kinerja dan kepentingan pengguna jasa pengujian Sumber Daya Manusia (SDM) perkeretaapian dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dilengkapi dengan seberapa baik pelayanan dan kepuasan yang di terima oleh pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian guna pengembangan Balai Pengujian Perkeretaapian menuju Badan Layanan Umum.

Indikator	Penulis				
	Aditya Fahmi Pratama (2015)	Ongky Dwi Prastiya (2017)	Galih Wijaksana Affandi, Dwi Prasetyanto , Andrean Maulana (2017)	Arinda Leliana dan Bima Oktaviastuti (2020)	Sri Utami (2021)
<i>Survey On Stage</i>	✓	✓	✓	✓	✓
Badan Layanan Umum	-	-	-	-	✓
Perubahan Tata Organisasi	-	-	-	-	✓

Indikator	Penulis				
	Aditya Fahmi Pratama (2015)	Ongky Dwi Prastiya (2017)	Galih Wijaksana Affandi, Dwi Prasetyanto , Andrean Maulana (2017)	Arinda Leliana dan Bima Oktaviastuti (2020)	Sri Utami (2021)
Analisis kondisi eksisting	✓	✓	-	✓	✓
Karakteristik Pengguna Jasa	-	✓	✓	-	✓
<i>Importance Performance Analysis</i>	✓	✓	✓	✓	✓
<i>Customer Satisfaction Index</i>	-	✓	✓	✓	✓
Skala <i>Likert</i>	✓	✓	✓	✓	✓
Diagram Kartesius	✓	✓	✓	✓	✓
Proyeksi Pengguna Jasa	✓	✓	-	-	-
<i>Layout</i> rencana	-	✓	-	-	✓

Sumber : Hasil Analisis, 2021

1.7 Sistematika Penulisan

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

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang penulisan Kertas Kerja Wajib, identifikasi masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penulisan, batas penulisan penelitian, keaslian penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Berisikan tentang kondisi fisik wilayah, memberikan informasi mengenai Balai Pengujian Perkeretaapian menuju Badan Layanan Umum (BLU), memberikan informasi mengenai kondisi eksisting fasilitas Balai Pengujian Perkeretaapian sehingga pembaca dapat memahami secara jelas kondisi eksisting yang ada di Balai Pengujian Perkeretaapian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisikan landasan teori atau dasar pemikiran teoritis, kerangka konsep dan pola pikir penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian serta berisikan kajian pustaka yang didapat dari buku, literatur, karya ilmiah, undang-undang, dan peraturan pemerintah terkait dengan penulisan kertas kerja wajib ini.

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN

Memuat pola pikir untuk proses analisis data dan jalannya penelitian, serta bahan, subjek, perlengkapan, variable yang terkait dalam melakukan penelitian dan dilengkapi dengan bagan penelitian.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai bagaimana proses pengolahan data sampai analisis data dan pemecahan masalah dengan menggunakan metode penelitian yang telah tercantum pada metodologi penelitian

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran – saran yang dianggap perlu dan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak Balai Pengujian Perkeretaapian dan dapat menunjang penerapan yang akan dilakukan di masa yang akan datang.

BAB II

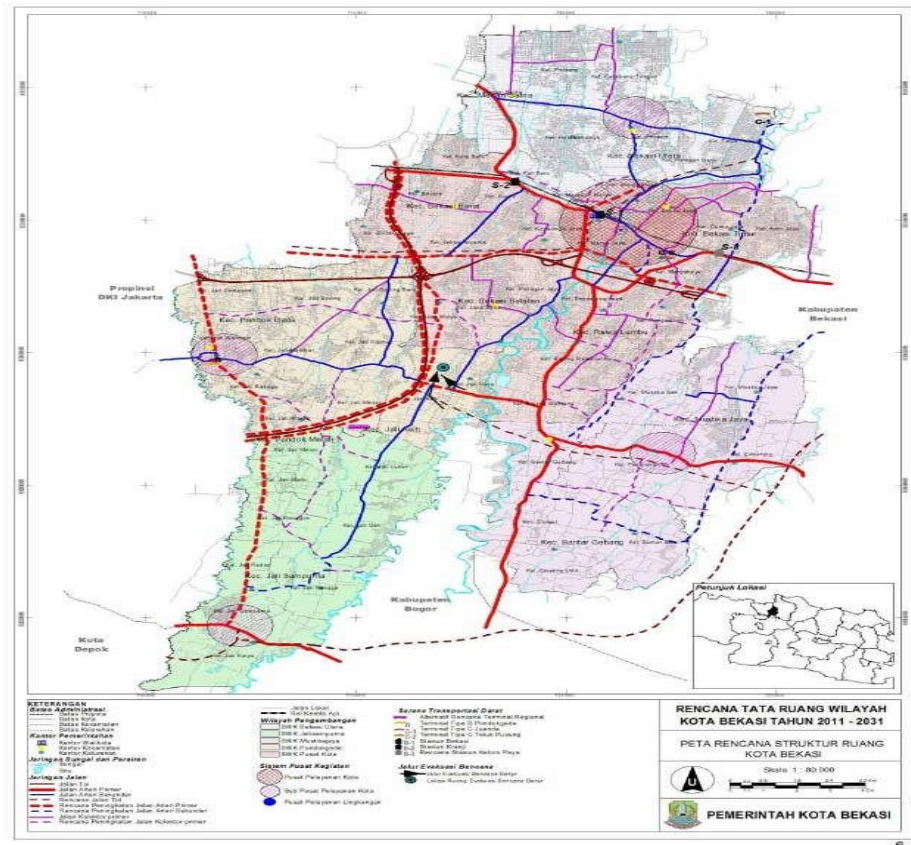
GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Geografis

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 64 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai pengujian Perkeretaapian, dengan terbitnya Peraturan Menteri Perhubungan tersebut maka Balai Pengujian Perkeretaapian merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Balai Pengujian Perkeretaapian baru terbentuk di tahun 2015 bersamaan dengan gedung milik Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi Bekasi.

Balai Pengujian Perkeretaapian Bekasi berlokasi di Jl. Pusdiklat Raya, RT.009/RW.003, Harapan Mulya, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat 17143. Secara astronomi, Kota Bekasi terletak antara 106°48'28" - 107°27'29" Bujur Timur dan 6°10'6" - 6°30'6" Lintang Selatan. Kondisi alam Kota Bekasi merupakan daerah dataran dengan kemiringan antara 0 - 2 % dan ketinggian antara 11 m – 81 m di atas permukaan air laut. Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km² yang terbagi menjadi 12 kecamatan. Wilayah Kota Bekasi memiliki batas batas wilayah berupa berikut :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Bekasi
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Bogor
- c. Sebelah Barat : Provinsi D.K.I Jakarta
- d. Sebelah Timur : Kabupaten Bekasi



Sumber : Badan Perencanaan dan Pengembangan
Daerah Provinsi Jawa Barat

Gambar II. 1 Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bekasi

2.2 Wilayah Kerja Balai Pengujian Perkeretaapian

Balai Pengujian Perkeretaapian diberikan tanggung jawab untuk melaksanakan pengujian prasarana, pengujian sarana, dan pengujian sumber daya manusia perkeretaapian dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan transportasi perkeretaapian yang aman, nyaman, dan selamat. Pelaksanaan pengujian yang dilakukan oleh Balai Pengujian Perkeretaapian adalah di seluruh Indonesia dengan pembagian sebagai berikut :

1. Wilayah I : Jawa dan Sulawesi



Sumber : Direktorat Jenderal Perkeretaapian

Gambar II. 2 Peta Lintas Perkeretaapian di Pulau Jawa

2. Wilayah II : Sumatera dan Kalimantan



Sumber : Direktorat Jenderal Perkeretaapian

Gambar II. 3 Peta Lintas Perkeretaapian di Pulau Sumatera

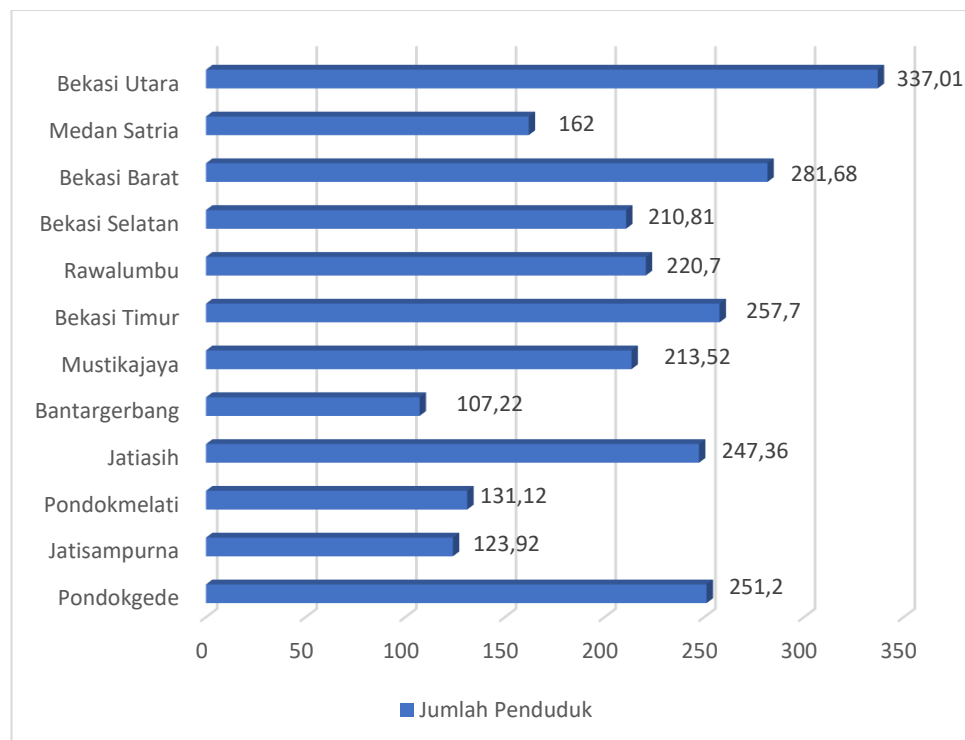
2.3 Kondisi Demografi

Pada tahun 2020 penduduk Kota Bekasi berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020 (SP2020) diperkirakan sebanyak 2,54 juta jiwa. Terdiri atas laki-laki 1,28 juta jiwa dan perempuan 1,26 juta jiwa. Pada tiga tahun terakhir penduduk kota Bekasi mengalami peningkatan dari semula 2.943.859 menjadi 3.013.851 di tahun 2019 namun di tahun 2020 penduduk kota Bekasi mengalami penyusutan menjadi 2.543.676.

Populasi penduduk terbesar berada di Kecamatan Bekasi Utara yang dihuni sebanyak 337,01 ribu penduduk (13,25 persen), diikuti Kecamatan

Bekasi Barat dan Kecamatan Bekasi Timur, masing-masing 281,68 ribu penduduk (11,07 persen) dan 257,03 ribu penduduk (10,10 persen). Sedangkan Kecamatan dengan populasi terkecil adalah Kecamatan Bantargebang yang memiliki jumlah penduduk 107,22 ribu penduduk (4,22 persen).

Luas Kota Bekasi secara keseluruhan mencapai 210,49 km². Sebagian besar wilayah Kecamatan di Kota Bekasi memiliki kepadatan penduduk yang tinggi. Dari 12 Kecamatan, 9 di antaranya memiliki tingkat kepadatan penduduk lebih dari 10.000 jiwa/ km² . Kecamatan Bekasi Barat menjadi daerah terpadat dengan tingkat kepadatan mencapai 18.867 jiwa/km² .



Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bekasi, 2020

Gambar II. 4 Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2020

2.3 Wilayah Kajian

Balai Pengujian Perkeretaapian sebagai bagian integral dari Direktorat Jendral Perkeretaapian Kementerian Perhubungan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 64 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai pengujian Perkeretaapian, dengan terbitnya Peraturan Menteri Perhubungan tersebut maka Balai Pengujian Perkeretaapian baru terbentuk di tahun 2015 bersamaan dengan gedung milik Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi Bekasi. Balai Pengujian Perkeretaapian merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang diharapkan dalam 5 (lima) tahun yang akan datang yaitu pada tahun 2020-2024 dapat menjadi Badan Layanan Umum yang saat ini mempunyai tugas yakni sebagai mana dimaksud pada Peraturan Menteri tersebut adalah melaksanakan pengujian sarana, prasarana, dan sumber daya manusia perkeretaapian serta berfungsi melakukan pengendalian dan pengawasan dalam bidang transportasi perkeretaapian. Berikut merupakan capaian kinerja seksi pengujian sarana, prasarana, dan SDM Perkeretaapian:

1. Pengujian Sarana Perkeretaapian

Berikut merupakan capaian kinerja pengujian sarana perkeretaapian:

Tabel II. 1 Capaian Kinerja Pengujian Sarana Perkeretaapian

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2017	402	494	123%
2018	2600	2429	93%
2019	9670	9670	100%
2020	3000	2630	88%

Sumber : Renstra Balai Pengujian Perkeretaapian, 2020

2. Pengujian Prasarana Perkeretaapian

Berikut merupakan capaian kinerja pengujian prasarana perkeretaapian Balai Pengujian Perkeretaapian:

Tabel II. 2 Capaian Kinerja Pengujian Prasarana Perkeretaapian

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2017	28	40	143%
2018	105	109	104%
2019	170	175	103%
2020	95	114	120%

Sumber : Renstra Balai Pengujian Perkeretaapian, 2020

3. Pengujian SDM Perkeretaapian

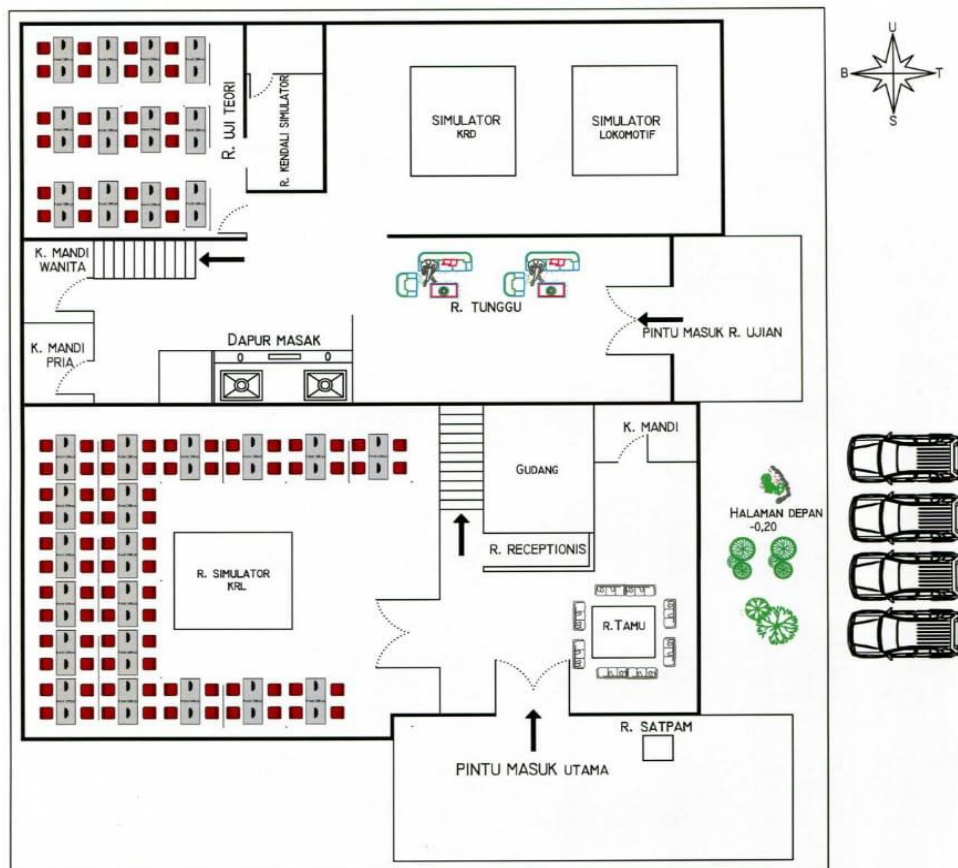
Berikut merupakan capaian kinerja pengujian SDM Perkeretaapian Balai Pengujian Perkeretaapian:

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2017	4225	6493	154%
2018	9000	8956	99,5%
2019	7200	7330	102%
2020	3000	3537	118%

Sumber : Renstra Balai Pengujian Perkeretaapian, 2020

Pelayanan pengujian prasarana, sarana dan sumber daya manusia perkeretaapian yang dilaksanakan Balai Pengujian Perkeretaapian mengalami peningkatan secara bertahap pada masing – masing pengujian dari tahun 2017 sampai dengan 2019 yang menunjukkan perkembangan perkeretaapian secara langsung mempengaruhi jumlah layanan yang telah dilaksanakan Balai Pengujian Perkeretaapian dalam kurun waktu tersebut. Sedangkan untuk tahun 2020 capaian pengujian di Balai Pengujian Perkeretaapian mengalami penurunan dikarenakan kondisi pandemi *Covid-19*.

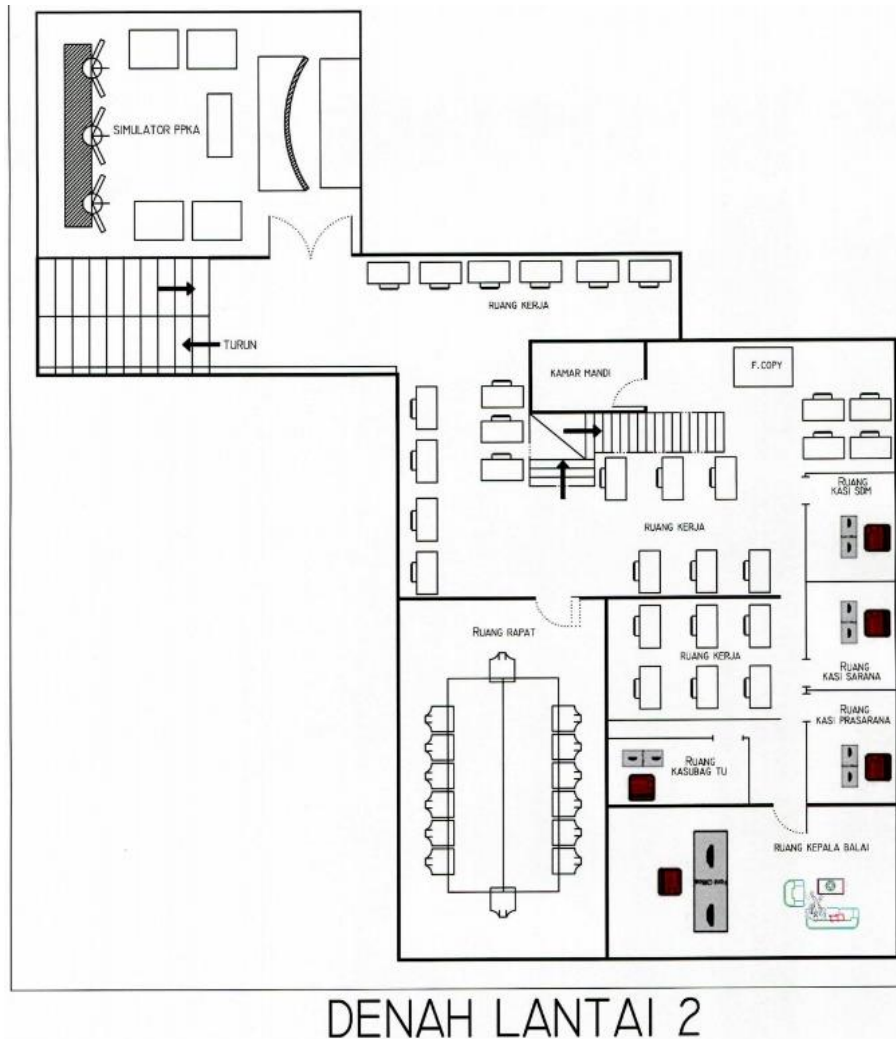
Balai Pengujian Perkeretaapian terletak bersebelahan dengan Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi yang berlokasi di Jalan Pusdiklat Raya, RT.009/RW.003, Harapan Mulya, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat. Untuk saat ini, fasilitas yang terdapat di Balai Pengujian Perkeretaapian hanya ada fasilitas untuk pengujian SDM Perkeretaapian. Berikut merupakan denah Balai Pengujian Perkeretaapian beserta dengan kondisi eksisting fasilitas yang ada di Balai Pengujian Perkeretaapian.



DENAH LANTAI I

Sumber : Balai Pengujian Perkeretaapian, 2021

Gambar II. 5 Denah Lantai 1 Balai Pengujian Perkeretaapian



Sumber : Balai Pengujian Perkeretaapian, 2021

Gambar II. 6 Denah Lantai 2 Balai Pengujian Perkeretaapian

Seperti yang terlihat pada gambar II.5 dan gambar II.6, Balai Pengujian Perkeretaapian memiliki fasilitas pengujian yang masih terbatas seperti fasilitas ruang uji teori, ruang kendali simulator, ruang simulator KRD dan simulator lokomotif CC203, ruang simulator PPKA, ruang tunggu, 4 (empat) toilet, dan ruang kerja pegawai.

Berikut merupakan kondisi eksisting fasilitas pelayanan pengujian sumber daya manusia perkeretaapian yang ada di Balai Pengujian Perkeretaapian:

1. Fasilitas Ruang Tunggu Balai Pengujian Perkeretaapian

Ruang tunggu merupakan tempat dimana pengguna jasa pengujian sumber daya manusia perkeretaapian menunggu giliran sebelum memasuki ruangan pengujian.



Gambar II. 7 Ruang Tunggu di Balai Pengujian Perkeretaapian

2. Fasilitas Ruang Uji Teori

Ruang uji teori merupakan ruang yang digunakan pengguna jasa pengujian untuk melakukan uji teori dengan sistem *Computer Based Exam (CBE)*. Ruang uji teori dilengkapi dengan fasilitas komputer 20 komputer dengan kapasitas 20 orang.



Gambar II. 8 Ruang Uji Teori Balai Pengujian Perkeretaapian

3. Fasilitas Ruang Simulator dan Ruang Uji Praktek

Ruang Uji Praktek adalah ruangan yang digunakan bagi pengguna jasa pengujian Sumber Daya Manusia (SDM) Perkeretaapian untuk melakukan uji praktek menggunakan simulator maupun alat peraga lainnya.

Fasilitas ruang simulator merupakan ruangan diletakkannya simulator lokomotif untuk melakukan ujian praktek bagi Awak Sarana Perkeretaapian.

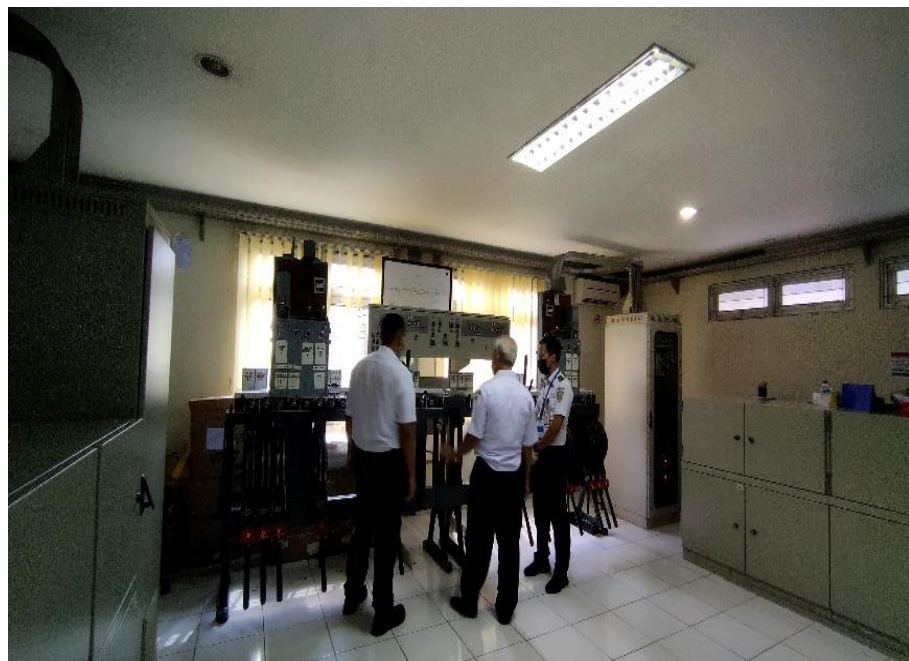
Balai Pengujian Perkeretaapian saat ini hanya memiliki 3 fasilitas ruang uji praktek yaitu ruangan uji praktek Awak Sarana Perkeretaapian yaitu menggunakan simulator lokomotif, ruang uji praktek PPKA, dan ruang uji praktek tenaga pemeriksa dan perawatan sarana perkeretaapian.



Gambar II. 9 Simulator Lokomotif Balai Pengujian Perkeretaapian



Gambar II. 10 Ruang Kendali Simulator



Gambar II. 11 Ruang Uji Praktek PPKA



Gambar II. 12 Ruang Uji Praktek Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian

4. Ruang Uji Kesehatan/Klinik

Ruang uji Kesehatan/ klinik merupakan fasilitas yang diperlukan dalam pengujian sumber daya manusia perkeretaapian berupa tempat pemeriksaan kesehatan oleh tenaga medis berupa pemeriksaan mata, jantung, tes urine, tinggi badan, berat badan, dan lain-lain.



Gambar II. 13 Fasilitas Ruang Uji Kesehatan

5. Ruang Uji Wawancara

Ruang Uji wawancara merupakan ruangan yang digunakan oleh pengguna jasa pengujian perkeretaapian untuk melakukan ujian secara lisan dengan asesor perkeretaapian. Untuk saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian belum memiliki ruangan sendiri untuk melakukan uji wawancara terhadap SDM Perkeretaapian.



Gambar II. 14 Ruang Uji Wawancara di BPTP Sofyan Hadi, Bekasi

6. Fasilitas Keselamatan

Pelayanan keselamatan diantaranya dapat berupa peralatan penyelamatan keadaan darurat dalam bahaya seperti misalnya saat terjadi kebakaran harus tersedia Alat Pemadam Kebakaran (APAR), dan petunjuk jalur evakuasi.



Gambar II. 15 Alat Pemadam Kebakaran di Balai Pengujian Perkeretaapian



Gambar II. 16 Fasilitas Petunjuk Jalur Evakuasi di Balai Pengujian Perkeretaapian

7. Fasilitas Ruang Ibadah/Mushola

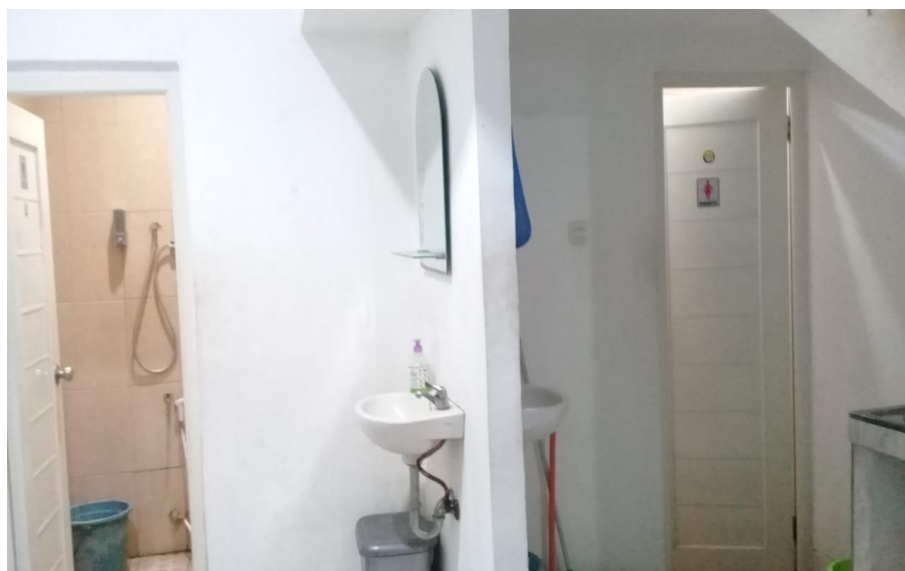
Fasilitas ruang ibadah merupakan fasilitas yang dapat digunakan pengguna jasa maupun pegawai Balai Pengujian Perkeretaapian untuk melakukan ibadah. Tentunya fasilitas ruang ibadah ini sangat diperlukan, mengingat kegiatan pengujian yang dilaksanakan dari pagi hingga sore hari.



Gambar II. 17 Fasilitas Mushola di Balai Pengujian Perkeretaapian

8. Fasilitas Toilet dengan kebutuhan air yang mencukupi

Fasilitas toilet dengan kebutuhan air yang mencukupi sangat diperlukan terutama dalam uji kesehatan untuk pengambilan urine dalam proses pengujian sumber daya manusia perkeretaapian.



Gambar II. 18 Fasilitas Toilet di Balai Pengujian Perkeretaapian

9. Pusat Layanan dan Informasi

Pusat layanan dan informasi ditujukan bagi calon pengguna jasa pengujian untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai pengujian SDM Perkeretaapian maupun pengujian sarana dan prasarana perkeretaapian.



Gambar II. 19 Fasilitas Pusat Layanan dan Informasi

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Perkeretaapian

Menurut UU No.23 Tahun 2007 tentang 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. Dalam Pasal 3 Undang-Undang No.23 Tahun 2007 bahwa perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib, dan teratur, efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut, baik orang maupun barang secara massal, menghemat energi, menghemat penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintasnya, seperti angkutan perkotaan (Undang-Undang No.23 Tahun 2007).

3.2 Pengujian Prasarana Perkeretaapian

Menurut PM 30 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengujian dan Pemberian Sertifikat Prasarana Perkeretaapian, pengujian prasarana perkeretaapian adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara persyaratan teknis dan kondisi dan fungsi prasarana.

3.3 Pengujian Sarana Perkeretaapian

Menurut PM 13 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pengujian dan Pemberian Sertifikasi Kelaikan Kereta dengan Penggerak Sendiri, pengujian sarana perkeretaapian adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara persyaratan teknis dan kondisi dan fungsi sarana perkeretaapian.

3.4 Pengujian Sumber Daya Manusia (SDM) Perkeretaapian

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, Pengujian adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara persyaratan teknis dan kondisi dan fungsi prasarana atau sarana perkeretaapian.

Istilah-istilah dalam Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian (SDM) meliputi:

1. Awak Sarana Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 4 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian Pasal 1 ayat (7), Awak Sarana Perkeretaapian (ASP) adalah orang yang ditugaskan di dalam kereta api oleh penyelenggara sarana perkeretaapian selama perjalanan kereta api.

2. Pengatur Perjalanan Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 5 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Kecakapan Pengatur Perjalanan Kereta Api dan Pengendali Perjalanan Kereta Api Pasal 1 ayat (6), Pengatur Perjalanan Kereta Api adalah orang yang melakukan pengaturan perjalanan kereta api dalam batas stasiun operasi atau beberapa stasiun operasi dalam wilayah pengaturannya.

3. Pengendali Perjalanan Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 5 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Kecakapan Pengatur Perjalanan Kereta Api dan Pengendali Perjalanan Kereta Api Pasal 1 ayat (7), Pengendali Perjalanan Kereta Api adalah orang yang melakukan pengendalian perjalanan kereta api dari beberapa stasiun dalam wilayah pengendaliannya.

4. Tenaga Pemeriksa Sarana Perkeretaapian

Tenaga Pemeriksa Sarana Perkeretaapian menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Tenaga Pemeriksa Sarana Perkeretaapian Pasal 1 ayat (5) adalah tenaga pemeriksa sarana yang memenuhi kualifikasi kompetensi dan diberi kewenangan untuk melaksanakan pemeriksaan sarana perkeretaapian.

5. Tenaga Pemeriksa Prasarana Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Tenaga Pemeriksa Prasarana Perkeretaapian Pasal 1 ayat (5), adalah tenaga yang memenuhi kualifikasi kompetensi dan diberi kewenangan untuk melaksanakan pemeriksaan prasarana perkeretaapian.

6. Tenaga Perawatan Sarana Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 16 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Tenaga Perawatan Sarana Perkeretaapian Pasal 1 ayat (5), Tenaga perawatan sarana perkeretaapian adalah tenaga yang memenuhi kualifikasi kompetensi dan diberi kewenangan untuk melaksanakan perawatan sarana perkeretaapian.

7. Tenaga Perawatan Prasarana Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sertifikasi Tenaga Perawatan Prasarana Perkeretaapian Pasal 1 ayat (5), tenaga perawatan prasarana perkeretaapian adalah tenaga yang memenuhi kualifikasi kompetensi dan diberi kewenangan untuk melaksanakan perawatan prasarana perkeretaapian.

8. Auditor Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Nomor 86 Tahun 2018 tentang Sertifikasi Inspektur dan Auditor Perkeretaapian Pasal 1 ayat (8), Auditor Perkeretaapian adalah petugas yang memenuhi kualifikasi keahlian dan memiliki kewenangan untuk melaksanakan audit prasarana, sarana, lalu lintas dan angkutan, sumber daya manusia dan keselamatan perkeretaapian.

9. Inspektur Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Nomor 86 Tahun 2018 tentang Sertifikasi Inspektur dan Auditor Perkeretaapian Pasal 1 ayat (7), Inspektur Perkeretaapian adalah petugas yang memenuhi keahlian sesuai dengan kategori sertifikat kompetensi dan diberi kewenangan untuk melaksanakan inspeksi prasarana dan sarana perkeretaapian.

10. Penjaga Perlindungan Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2011 tentang Sertifikat Kecakapan Penjaga Perlindungan Kereta Api Pasal 1 ayat (5), Penjaga Pintu Perlindungan Kereta Api adalah orang yang menjaga perlindungan kereta api.

11. Tenaga Penguji Sarana Perkeretaapian

Tenaga Penguji Sarana Perkeretaapian menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 96 Tahun 2010 tentang Sertifikat Keahlian Tenaga Penguji Sarana Perkeretaapian Pasal 1 ayat (5) adalah petugas yang memenuhi kualifikasi keahlian dan diberi kewenangan untuk melaksanakan pengujian sarana perkeretaapian.

12. Tenaga Penguji Prasarana Perkeretaapian

Tenaga Penguji Sarana Perkeretaapian menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 97 Tahun 2010 tentang Sertifikat Keahlian Tenaga Penguji Prasarana Perkeretaapian Pasal 1 ayat (5) adalah petugas yang memenuhi kualifikasi keahlian dan diberi kewenangan untuk melaksanakan pengujian prasarana perkeretaapian.

13. Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang, berupa seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dihayati dan dikuasai untuk melaksanakan tugas keprofesionalannya.

14. Asesor

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, Asesor adalah tenaga penilai yang menilai kualifikasi tenaga penguji, inspektur, auditor, tenaga pemeriksa, tenaga perawatan, petugas pengoperasian prasarana perkeretaapian, awak sarana perkeretaapian, tenaga penanganan kecelakaan, tenaga pemeriksa kecelakaan, tenaga analisis kecelakaan dan tenaga pelaksana pembangunan prasarana perkeretaapian.

15. Sertifikat Kompetensi

Sertifikat kompetensi adalah tanda bukti telah memenuhi persyaratan kompetensi.

16. Sertifikat Kecakapan

Sertifikat Kecakapan adalah bukti kecakapan sesuai bidangnya masing-masing yang diwujudkan dalam bentuk Sertifikat Kecakapan.

17. Sertifikasi Keahlian

Sertifikasi Keahlian adalah tanda bukti telah memenuhi persyaratan kompetensi dan keahlian sesuai bidangnya masing-masing.

3.5 Badan Layanan Umum

Menurut Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, Badan Layanan Umum (BLU) adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Badan Layanan Umum/Daerah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari organisasi pemerintahan dan berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Badan Layanan Umum/Daerah diberikan fleksibilitas dalam melakukan pengelolaan keuangan sebagai bentuk pengecualian pengelolaan keuangan negara pada umumnya. (Noviana 2020)

Sebelum adanya penetapan Badan Layanan Umum (BLU) organisasi pemerintah disebut Satuan Kerja (Satker) dimana kegiatan penyelenggaraannya berdasarkan input dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan arahan dari pemerintah. (Andiyarti 2016). Setelah penetapan kinerja berbasis BLU banyak perubahan yang terjadi antara lain:

1. Perubahan struktur organisasi;
2. Laporan keuangan;
3. Peningkatan pelayanan publik;
4. Peningkatan kinerja pegawai;
5. Menciptakan peluang usaha untuk membantu meningkatkan keuangan instansi.

Tugas dan fungsi BLU adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan pengelolaan keuangan yang fleksibel, menonjolkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas. Tujuan dibentuknya BLU adalah untuk lebih memberikan keleluasaan kepada satuan kerja yang memperoleh pendapatan dari layanan untuk mengelola sumber daya yang ada sehingga pemberian layanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan efektif. (Waluyo 2014)

3.6 Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 180/PMK.05/2016 tentang Penetapan dan Pencabutan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum pada Satuan Kerja Instansi Pemerintah pasal 1, Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum

yang selanjutnya disingkat PPK-BLU adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan negara pada umumnya.

3.7 Tingkat Pelayanan Publik

Pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan pada pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan untuk pasal 1 ayat (7) menjelaskan standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*Customer satisfaction*). (Rinaldi 2012)

3.8 Skala *Likert*

Menurut Fathir (2013), Skala *likert* adalah sebuah tipe skala psikometri yang menggunakan angket dan menggunakan skala yang lebih luas dalam penelitian survey. Metode rating yang dijumlahkan popular juga dengan nama penskalaan model *likert*. Metode *likert* merupakan metode penskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi renspons sebagai dasar penentuan nilai skalanya. Penulis menggunakan lima kategori yang digunakan, dapat dilihat pada tabel III.1 :

Tabel III. 1 Lima Kategori Skala *Likert*

Indikator Pelayanan	
Kepentingan (Y)	Kinerja (X)
1 = Sangat Tidak Penting	1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Penting	2 = Tidak Puas
3 = Cukup Penting	3 = Cukup Puas
4 = Penting	4 = Puas
5 = Sangat Penting	5 = Sangat Puas

Sumber: Winarni, 2017

Perhitungan skor kinerja dan kepentingan, yaitu :

$$(Y) = (SP \times 5) + (P \times 4) + (CP \times 3) + (KP \times 2) + (TP \times 1)$$

$$\text{Rata - rata } (\bar{Y}) = (Y)/n$$

$$(X) = (SB \times 5) + (B \times 4) + (CB \times 3) + (KB \times 2) + (TB \times 1)$$

$$\text{Rata - rata } (\bar{x}) = \frac{X}{n}$$

Nilai maksimum skor kinerja dan kepentingan adalah 5,00. Mengidentifikasi pengguna jasa menilai sangat penting dan sangat baik dalam pelayanannya, skala untuk mewakili nilai kepentingan dan kinerja menggunakan range sebagai berikut :

Sangat Penting atau Sangat Baik	: 5
Penting atau Baik	: 4,00-4,99
Cukup Penting atau Cukup Baik	: 3,00-3,99
Kurang Penting atau Kurang Baik	: 2,00-2,99
Tidak Penting atau Tidak Baik	: 1,00-1,99

3.9 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. (Aryani and Rosinta 2010). Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. (Umam and Hariastuti 2018)

3.10 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance and Performance Analysis diperkenalkan oleh Magal dan Levenburg (2005) metode tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepentingan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu peubah pelayanan bagi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan, penulis menggunakan skala likert untuk mengajukan pertanyaan atau pernyataan dengan 5 alternatif jawaban yaitu "sangat baik/sangat penting", "baik/penting", "cukup baik/cukup penting", "tidak baik/tidak penting", dan "sangat tidak baik/sangat tidak penting".

Setelah diketahui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan setiap perubahan untuk seluruh responden, selanjutnya adalah memetakan hasil perhitungan yang telah didapat kedalam diagram kartesius. Masing-masing atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap atribut (Y).

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

Keterangan :

$\bar{X}_i$: Skor rata-rata setiap indikator pada tingkat kinerja

$\bar{Y}_i$: Skor rata-rata setiap indikator pada tingkat kepentingan

$\sum \bar{X}_i$: Total skor setiap indikator pada tingkat pelaksanaan dari seluruh responden

n : Total Responden

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dimana X adalah rata-rata dari bobot tingkat kinerja atribut, sedangkan Y merupakan rata-rata dari bobot tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepentingan penumpang, formulanya adalah:

$$\bar{X} : \frac{\sum_i^n x_i}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_i^n Y_i}{k}$$

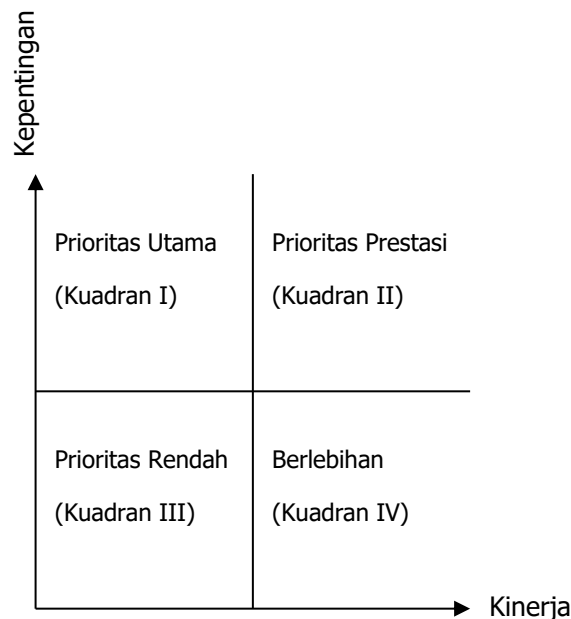
Keterangan:

$\bar{x}$: Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

$\bar{Y}$: Rata-rata dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

k : Jumlah indikator yang ditetapkan

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius (Magal dan Levenburg 2005). Penjabaran dan diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar III.1



Gambar III. 1 Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar III.1 diatas terdapat empat kuadran dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat peubah dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi memiliki kinerja rendah. Indikator yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Perusahaan harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor faktor yang dianggap pelanggan telah sesuai dengan apa yang dirasakannya, sehingga tingkat kinerja relatif lebih tinggi. Indikator harus terus dikelola dengan baik, hal ini dikarenakan semua indikator ini menjadikan jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat indikator dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Indikator kinerja yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan hanya melaksanakan dengan biasa saja. Pihak perusahaan belum merasa terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Namun perusahaan juga perlu mewaspadaai, mencermati, dan mengontrol setiap peubah pada kuadran ini, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3.11 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer satisfaction index diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. (Winarni 2017)

Dalam metode ini, penghimpunan pendapat dari pengguna jasa pengujian digunakan penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja dari setiap atribut penilaian untuk seluruh responden, kemudian dihitung skor rata-rata untuk masing-masing atribut penilaian kemudian dikalikan untuk diperoleh skor yang akan digunakan sebagai perhitungan CSI. Skor merupakan hasil perkalian antara tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerjanya.

Tabel III. 2 Tabel *Customers Satisfaction Index*

Atribut	Kepentingan (I)	Kinerja (P)	Skor (S)
	Skala : 1-5	Skala : 1-5	(S) = (I) x (P)
...			
Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Sumber : Winarni, 2017

CSI diperoleh $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik Nilai CSI 80% atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan.

Range nilai tersebut adalah sebagai berikut:

0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

3.12 Indikator Pelayanan

Berikut merupakan atribut-atribut pelayanan yang akan dinilai, penentuan atribut ini berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian.

Tabel III. 3 Indikator Pelayanan

NO	INDIKATOR PELAYANAN	VARIABEL PENENTU KUALITAS
1	Ketersediaan Ruang Tunggu	Fisik (<i>Tangible</i>)
2	Ketersediaan Ruang Uji Teori	Fisik (<i>Tangible</i>)
3	Ketersediaan Ruang Simulator dan Ruang Uji Praktek	Fisik (<i>Tangible</i>)
4	Ketersediaan Ruang Uji Kesehatan/ Klinik	Fisik (<i>Tangible</i>)

NO	INDIKATOR PELAYANAN	VARIABEL PENENTU KUALITAS
5	Ketersediaan Fasilitas Ruang Wawancara	Fisik (<i>Tangible</i>)
6	Ketersediaan Fasilitas Keselamatan (APAR) dan Petunjuk Evakuasi Darurat	Jaminan (<i>Assurance</i>)
7	Kecepatan dalam memberikan informasi	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)
8	Fasilitas Ruang Ibadah/Mushola	Fisik (<i>Tangible</i>)
9	Toilet dengan air yang mencukupi	Fisik (<i>Tangible</i>)
10	Kondisi Suhu dan Sirkulasi Udara di Ruang Pengujian	Jaminan (<i>Assurance</i>)
11	Pusat Informasi dan Pelayanan Pengujian SDM	Keandalan (<i>Realibity</i>)

3.13 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan data atau subyek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti, yang sudah tentu mampu secara representatif dapat mewakili populasinya. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan formula Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dibutuhkan

e : Standar *error*, yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi (10%)

N : Banyaknya jumlah populasi

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

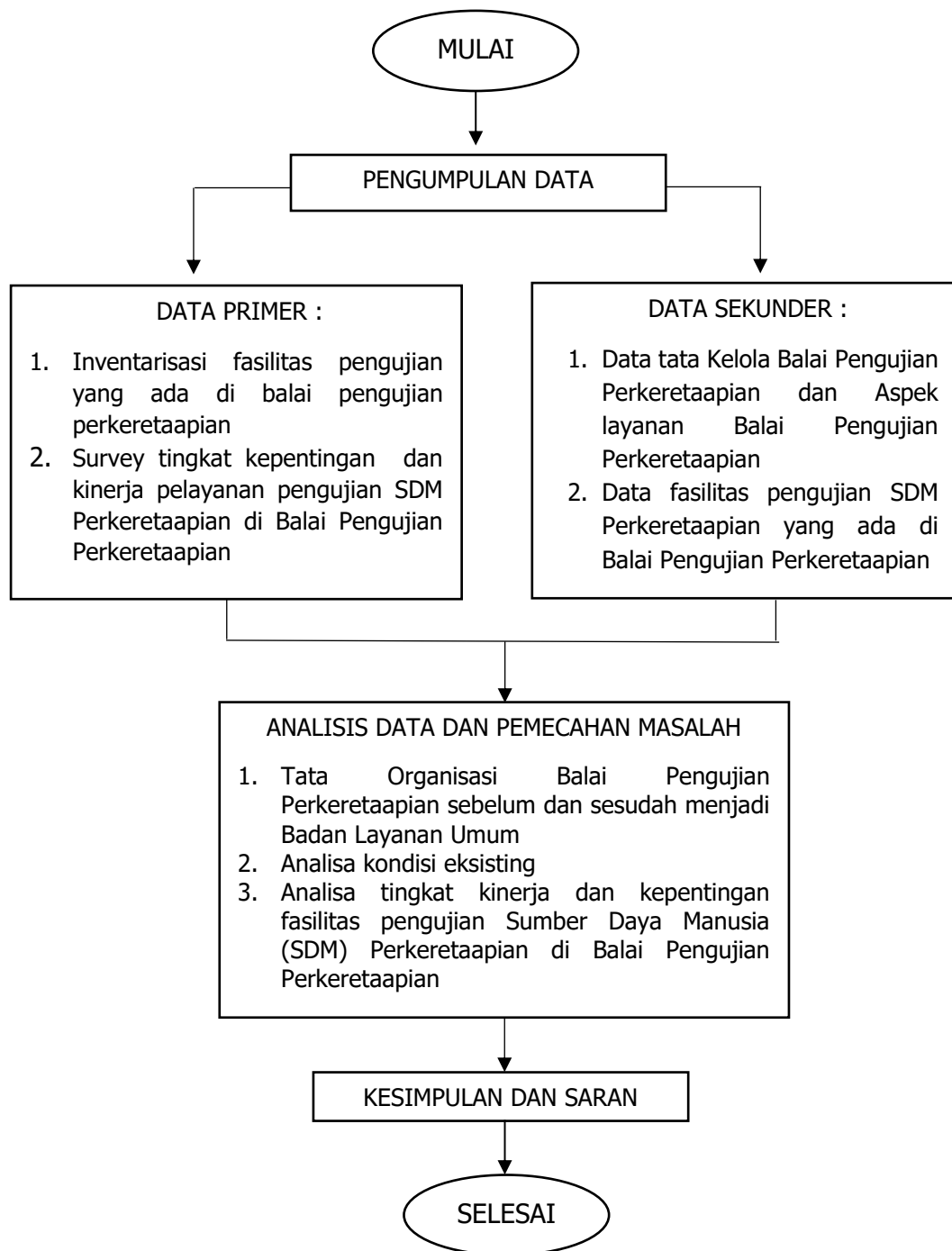
4.1 Alur Pikir Penelitian

Langkah awal dalam rencana penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Data tersebut terdiri dari data sekunder dan data primer. Adapun alur pikir untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan maksud dan tujuan dilakukannya analisa serta menentukan ruang lingkup dan batasan masalah dari penelitian yang sudah dilakukan.
2. Mengumpulkan data-data yang diperlukan serta mendukung penelitian yang dilakukan baik data sekunder maupun data primer.
3. Mengidentifikasi permasalahan yang ada dan melakukan pengolahan data dengan melihat kondisi eksisting di lapangan.
4. Mengajukan usulan pemecahan masalah berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan.
5. Melakukan evaluasi dari hasil pemecahan masalah berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan.
6. Menetapkan kesimpulan dan memberikan saran dari hasil analisis dan pemecahan permasalahan yang telah dilakukan.

4.2 Bagan Alir Penelitian

Bagan alir merupakan tahapan kegiatan dalam penelitian dari awal dilakukannya penelitian hingga akhir penelitian yang dapat menghasilkan kesimpulan akhir sehingga memberikan rekomendasi dalam melakukan analisis, berikut bagan alir penelitian:



Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penulisan kertas kerja wajib ini, penulis harus menentukan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data ini berfungsi untuk mempermudah dan memahami tahapan-tahapan penelitian yang akan ditulis sebagai berikut:

1. Pada tahapan pertama dalam melakukan penelitian ini adalah dengan menentukan awal permasalahan setelah melakukan pengkajian wilayah studi. Dari permasalahan yang didapat kemudian diambil beberapa masalah untuk dikaji lebih lanjut. Tahap ini akan mempermudah untuk menentukan survei apa saja yang harus dilakukan.
2. Tahap kedua dalam teknik pengumpulan data ini adalah pengumpulan data yang meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei yang dilakukan di lokasi penelitian, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui instansi yang berada di wilayah studi saat melakukan praktek kerja lapangan.
3. Proses selanjutnya adalah pengolahan data. Setelah data yang dibutuhkan sudah didapatkan maka data-data tersebut diolah atau dianalisis untuk mengetahui kondisi wilayah studi serta apa saja yang akan dibuat rekomendasi untuk wilayah studi tersebut.

4.4 Metode Penelitian Dan Analisis

4.4.1 Metode Penelitian

Dalam penelitian dan penulisan kertas kerja wajib diperlukan data, terdapat dua jenis data yang dikenal dengan data sekunder dan data primer, kedua data inilah yang akan menjadi dasar penelitian untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya. Berikut merupakan penjabaran dari data primer maupun data sekunder, antara lain:

a. Data Sekunder

1. Dokumen Tata Kelola Organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian
Data tata Kelola organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian sebelum menjadi Badan Layanan Umum.
2. Data Inventarisasi Fasilitas Pengujian SDM Perkeretaapian
Acuan dalam penelitian ini menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengujian SDM Perkeretaapian yang ada di Balai Pengujian Perkeretaapian.
3. Data Jumlah Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian
Jumlah data pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian.

b. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan mengenai kondisi yang antara, diantaranya:

1. Survei Inventarisasi Fasilitas Pengujian SDM Perkeretaapian
Survei dilakukan dengan melakukan pengambilan foto/gambar menggunakan kamera telepon terhadap fasilitas pelayanan pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian. Survei inventarisasi ini membandingkan antara kondisi eksisting pelayanan di Balai Pengujian Perkeretaapian dengan fasilitas yang harus ada dalam proses pengujian SDM Perkeretaapian yang sesuai dengan standar operasional prosedur pengujian SDM perkeretaapian.
2. Survei Wawancara dengan Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian
Survei wawancara dengan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian dilakukan dengan melakukan wawancara langsung maupun dengan membagikan kuesioner untuk mengumpulkan informasi mengenai karakteristik pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian.

3. Survei Kepuasan Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian
Survei dilakukan dengan mengumpulkan pendapat pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian menggunakan kuesioner yang telah disiapkan, yang mana terdapat beberapa atribut pelayanan yang dinilai oleh pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian.

c. Peralatan Penelitian

Beberapa peralatan yang digunakan untuk mendukung pengumpulan data primer yang dilaksanakan dengan metode survei adalah sebagai berikut:

1. Formulir Kuesioner

Berupa kertas yang berisi barcode dan link menuju ke kuesioner yang berupa google formula yang digunakan untuk mengumpulkan pendapat pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian.

2. *Clipboard* dan alat tulis

Peralatan penunjang untuk mempermudah pengisian formulir secara manual.

3. Kamera/*Handphone*

Digunakan untuk mengambil gambar/foto untuk keperluan berupa dokumentasi kondisi eksisting terkait fasilitas dan pelayanan di Balai Pengujian Perkeretaapian.

- d. Suatu cara atau tahapan yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mempersiapkan penelitian agar berjalan sesuai rencana.

1. Bagan Alir Penelitian

Bagan Alir merupakan tahapan kegiatan dalam penelitian dari awal dilakukannya penelitian hingga akhir penelitian yang dapat menghasilkan kesimpulan akhir sehingga memberikan rekomendasi dalam melakukan analisis.

2. Tahapan Penelitian

Adapun tahapan dalam melakukan penelitian sebagai penelitian sebagai berikut:

a) Tahap I

Yaitu tahap persiapan pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder, dengan menyiapkan alat yang diperlukan untuk mengumpulkan data.

b) Tahap II

Yaitu tahap pengumpulan data dengan melakukan survei yang diperlukan seperti survei inventarisasi fasilitas pengujian SDM Perkeretaapian, survei pelayanan dan kepuasan pengguna jasa pengujian perkeretaapian.

c) Tahap III

Yaitu analisis data yang merupakan tindak lanjut dari hasil survei atau dengan kata lain menganalisa hasil survei.

d) Tahap IV

Yaitu pemecahan masalah dengan memberikan rekomendasi terkait usulan yang diajukan.

4.4.2 Metode Analisis

Metode analisis yang akan dilakukan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah dengan beberapa cara analisis diantaranya sebagai berikut:

1. Analisis Tata Organisasi Badan Layanan Umum Balai Pengujian Perkeretaapian

Analisis tata organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian dilakukan dengan melakukan penambahan unit/seksi pada struktur organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian sesudah menjadi Badan Layanan Umum sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 tentang Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bab IV mengenai Tata Kelola PPK-BLU.

2. Analisis Kondisi Eksisting

Analisis kondisi eksisting yaitu melakukan pengamatan secara langsung di Balai Pengujian Perkeretaapian guna mengetahui kondisi eksisting yang terdapat pada Balai Pengujian Perkeretaapian diantaranya lokasi

Balai Pengujian Perkeretaapian, fasilitas-fasilitas pelayanan pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian seperti ruang tunggu, ruang uji teori, ruang uji praktek/simulator, ruang uji Kesehatan/klinik, ruang uji wawancara, fasilitas keselamatan, toilet, ruang ibadah/mushola, dan fasilitas lainnya.

3. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Pengujian SDM Perkeretaapian

a. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui informasi terkait tingkat kepentingan terhadap suatu pelayanan yang diberikan sehingga menjadi prioritas dalam meningkatkan suatu pelayanan.

b. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Merupakan suatu metode analisis yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Balai Pengujian Perkeretaapian, Bekasi.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Juni 2021 bertepatan dengan dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Praktek Magang bagi taruna/I Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis

5.1.1 Analisis Tata Organisasi Badan Layanan Umum Balai Pengujian Perkeretaapian

Badan Layanan Umum, yang selanjutnya disebut BLU, adalah instansi di lingkungan Pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Mengingat pelayanan jasa yang diberikan oleh Balai Pengujian Perkeretaapian sangat terkait erat dengan pengguna serta untuk keamanan dan keselamatan perkeretaapian, maka pelayanan jasa Balai Pengujian Perkeretaapian dikategorikan sebagai pelayanan publik dan merupakan domain Pemerintah karena terkait dengan masalah keselamatan dan keamanan.

Berikut merupakan struktur organisasi sebelum dan sesudah Balai Pengujian Perkeretaapian menjadi Badan Layanan Umum :

A. Struktur Organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian

Balai Pengujian Perkeretaapian sebagai lembaga penjamin keselamatan dan keamanan perkeretaapian Indonesia memiliki visi, misi, tugas dan fungsi dalam menjalankan kewajiban tugasnya.

1. Visi dan Misi Balai Pengujian Perkeretaapian

Visi:

Menjadi Pusat Pengujian Perkeretaapian Nasional yang Profesional dengan Pelayanan PRIMA. Pelayanan PRIMA yang dimana memiliki arti Profesional, Ramah, Inovatif, Mandiri, dan Akuntabilitas.

Misi:

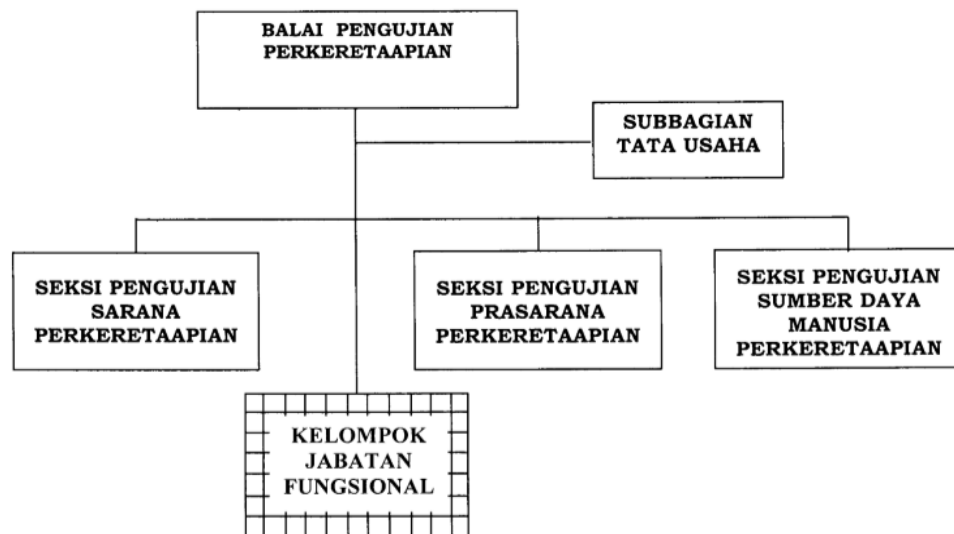
- a. Melaksanakan dan Memelihara Sistem Manajemen Mutu Pengujian Perkeretaapian;
- b. Meningkatkan Kemampuan Sumber Daya Manusia;
- c. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pengujian;
- d. Meningkatkan Pengembangan Metode Pengujian sesuai perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi); dan
- e. Meningkatkan Dukungan Manajemen dan Dukungan Teknis Lainnya.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Balai Pengujian Perkeretaapian memiliki tugas dan fungsi dalam melaksanakan pengujian prasarana, sarana dan sumber daya manusia (SDM). Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Balai Pengujian Perkeretaapian menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pengujian pertama dan berkala jalur kereta api, bangunan perkeretaapian dan fasilitas operasi kereta api;
- b. Pelaksanaan pengujian pertama dan berkala sarana perkeretaapian berpenggerak dan tanpa penggerak;
- c. Pelaksanaan pengujian pertama dan berkala peralatan khusus;
- d. Pelaksanaan pengujian kompetensi awak sarana perkeretaapian;
- e. Pelaksanaan pengujian kompetensi petugas pengoperasian prasarana perkeretaapian;
- f. Pelaksanaan pengujian kompetensi Penguji prasarana, Penguji Sarana, Inspektur Prasarana, Inspektur Sarana, dan Auditor Perkeretaapian; dan
- g. Pengelolaan urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.

Saat ini dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, Balai Pengujian Perkeretaapian memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Sumber : Balai Pengujian Perkeretaapian, 2021

Gambar V. 1 Struktur Organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian

Tabel V. 1 Jabatan Balai Pengujian Perkeretaapian Eksisting

No	Nama Jabatan	Eselon	Keterangan
1	Kepala Balai Pengujian Perkeretaapian	III.b	Pejabat Struktural
2	Subbagian Keuangan dan Umum	IV.b	Pejabat Struktural
3	Seksi Pengujian Prasarana Perkeretaapian	IV.b	Pejabat Struktural
4	Seksi Pengujian Sarana Perkeretaapian	IV.b	Pejabat Struktural
5	Seksi Pengujian (SDM) Perkeretaapian	IV.b	Pejabat Struktural
6	Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana	Non Eselon	Non Struktural

Sumber : Balai Pengujian Perkeretaapian, 2021

B. Struktur Organisasi PPK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian

Tata Kelola PPK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian direncanakan dalam menjalankan tupoksinya disertai dengan penyesuaian perubahan fungsi, tugas pokok dan tanggung jawab dalam struktur organisasi. Perubahan dimaksud untuk menyesuaikan diri dengan Pola Pengelolaan Keuangannya tanpa mengurangi tupoksi yang sudah ada. Karena dalam PPK-BLU diperlukan kemandirian dalam hal sumber pendanaan, maka perlu penekanan dan perhatian yang lebih besar pada bagian pengelolaan keuangan serta perlunya membentuk Unit Pengembangan Usaha untuk menunjang agar kemandirian dalam sumber pendanaan dapat lebih menjanjikan. Unit Pengembangan Usaha nantinya diharapkan dapat memperbesar volume kegiatan yang ada serta mendapatkan beberapa sumber/bidang usaha lain yang relevan dengan tupoksi dan aset yang dikelola Balai Pengujian Perkeretaapian.

Implikasi dari perubahan tata kelola ini harus diimbangi juga dengan kemampuan Sumber Daya Manusianya. Pengembangan Sumber Daya Manusia terutama di bagian keuangan/akuntansi dan pemasaran/marketing mutlak harus dilakukan. Pendayagunaan dan optimalisasi sumber daya manusia yang sudah ada dapat dilakukan melalui diklat/kursus yang relevan dengan kebutuhan. Apabila masih kurang, maka secara bertahap perlu diadakan perekrutan baik melalui jalur PNS ataupun PPPK.

1. Visi dan Misi Balai Pengujian Perkeretaapian

Visi:

Menjadi Pusat Pengujian Perkeretaapian Nasional yang Profesional dengan Pelayanan PRIMA. Pelayanan PRIMA yang dimana memiliki arti Profesional, Ramah, Inovatif, Mandiri, dan Akuntabilitas.

Misi:

- a. Melaksanakan dan Memelihara Sistem Manajemen Mutu Pengujian Perkeretaapian;
- b. Meningkatkan Kemampuan Sumber Daya Manusia;
- c. Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pengujian;

- d. Meningkatkan Pengembangan Metode Pengujian sesuai perkembangan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi); dan
- e. Meningkatkan Dukungan Manajemen dan Dukungan Teknis Lainnya.

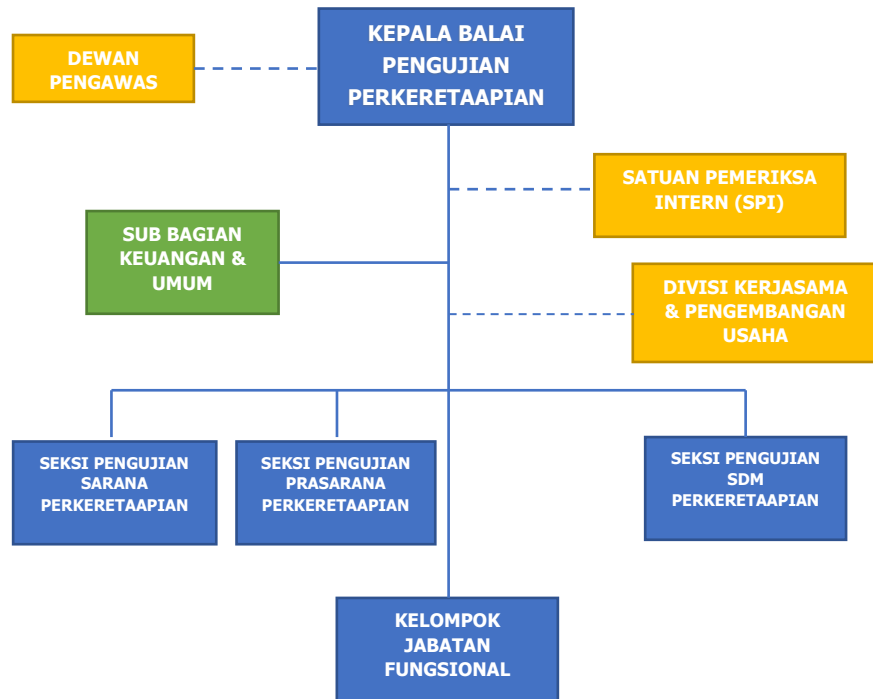
2. Tugas Pokok dan Fungsi

Balai Pengujian Perkeretaapian memiliki tugas dan fungsi dalam melaksanakan pengujian prasarana, sarana dan sumber daya manusia (SDM). Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Balai Pengujian Perkeretaapian menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pengujian pertama dan berkala jalur kereta api, bangunan perkeretaapian dan fasilitas operasi kereta api;
- b. Pelaksanaan pengujian pertama dan berkala sarana perkeretaapian berpenggerak dan tanpa penggerak;
- c. Pelaksanaan pengujian pertama dan berkala peralatan khusus;
- d. Pelaksanaan pengujian kompetensi awak sarana perkeretaapian;
- e. Pelaksanaan pengujian kompetensi petugas pengoperasian prasarana perkeretaapian;
- f. Pelaksanaan pengujian kompetensi Penguji prasarana, Penguji Sarana, Inspektur Prasarana, Inspektur Sarana, dan Auditor Perkeretaapian;
- g. Penyusunan dan pengusulan tarif pengujian;
- h. Penyusunan petunjuk teknis dan/atau Standar Operasional Prosedur pengujian;
- i. Penyusunan rencana program dan anggaran;
- j. Pelaksanaan urusan keuangan, sumber daya manusia, kearsipan, hubungan masyarakat, hukum, kerjasama, teknologi informasi, dan data, serta pengelolaan Barang Milik Negara; dan
- k. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

Kemudian untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi dalam menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU), Balai Pengujian Perkeretaapian disarankan melengkapi

struktur organisasi dengan menambahkan beberapa unit/seksi sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bab IV mengenai Tata Kelola PPK-BLU, maka Balai Pengujian Perkeretaapian perlu membentuk struktur organisasi baru sebagai berikut :



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 2 Struktur Organisasi PPK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian

Tabel V. 2 Jabatan BLU Balai Pengujian Perkeretaapian

No	Nama Jabatan	Eselon	Keterangan
1	Kepala Balai Pengujian Perkeretaapian	III.a	Pejabat Struktural
2	Dewan Pengawas	Non Eselon	Sesuai Ketentuan Per Undang – undangan
3	Satuan Pengawasan Intern (SPI)	Non Eselon	Sesuai Ketentuan Per Undang – undangan

No	Nama Jabatan	Eselon	Keterangan
4	Subbagian Keuangan & Umum	IV.a	Pejabat Struktural
5	Seksi Pengujian Prasarana Perkeretaapian	IV.a	Pejabat Struktural
6	Seksi Pengujian Sarana Perkeretaapian	IV.a	Pejabat Struktural
7	Seksi Pengujian (SDM) Perkeretaapian	IV.a	Pejabat Struktural
8	Unit Pengembangan Usaha	Non Eselon	Non Struktural
9	Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana	Non Eselon	Non Struktural

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Dari uraian jabatan di atas, penambahan struktur organisasi baru seperti Dewan Pengawas, Satuan Pemeriksa Intern, dan Unit Pengembangan usaha merupakan jabatan Non Eselon atau non struktural. Hal ini didasarkan pada istilah eselonisasi di Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sudah tidak dipakai lagi dan hanya memakai kelas jabatan saja.

Jabatan ASN sebagaimana dimuat pada Bab V Bagian Pertama Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 13, Jabatan ASN terbagi menjadi 3 yakni jabatan administrasi, jabatan fungsional, dan jabatan pimpinan tinggi. Pada Bagian Kedua Pasal 14, jabatan administrasi dibagi menjadi 3 yakni jabatan administrator, jabatan pengawas, dan jabatan pelaksana.

Jabatan Eselon III dan IV sendiri dalam Undang-undang ASN disamakan dengan jabatan administrator dan pengawas. Pada pasal 15 ayat (1) jabatan administrator bertanggung jawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintah dan pembangunan. Lalu pada pasal 15 ayat (2) pejabat dalam jabatan pengawas bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.

Sedangkan pada pasal 15 ayat (3) menyebutkan bahwa pejabat dalam jabatan pelaksana melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintah dan pembangunan.

3. Uraian Tugas Pejabat Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum
Balai Pengujian Perkeretaapian

1) Kepala Balai Pengujian Perkeretaapian

Kepala Balai Pengujian Perkeretaapian memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan pelaksanaan pengujian pertama dan berkala jalur kereta api, bangunan perkeretaapian dan fasilitas operasi kereta api;
- 2) Menyiapkan pelaksanaan pengujian pertama dan berkala sarana perkeretaapian berpengerak dan tanpa pengerak;
- 3) Menyiapkan pelaksanaan pengujian pertama dan berkala peralatan khusus;
- 4) Menyiapkan pelaksanaan pengujian kompetensi awak sarana perkeretaapian;
- 5) Menyiapkan pelaksanaan pengujian kompetensi petugas pengoperasian prasarana perkeretaapian;
- 6) Menyiapkan pelaksanaan pengujian kompetensi Penguji Prasarana, Penguji Sarana, Inspektur Prasarana, Inspektur Sarana dan Auditor Perkeretaapian;
- 7) Penyusunan dan pengusulan tarif pelaksanaan pemanfaatan;
- 8) Penyusunan petunjuk teknis dan/atau Standar Operasional Prosedur pengelolaan kereta api ringan;
- 9) Penyusunan rencana program dan anggaran;
- 10) Pelaksanaan urusan keuangan, sumber daya manusia, kearsipan, hubungan masyarakat, hukum, kerjasama, teknologi informasi, dan data, serta pengelolaan Barang Milik Negara; dan
- 11) Melaksanakan evaluasi dan pelaporan.

2) Dewan Pengawas

Berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum, tugas Dewan Pengawas adalah sebagai berikut:

- 1) Dewan Pengawas bertugas melaksanakan pengawasan terhadap tugas dan tanggung jawab Pejabat Pengelola BLU, serta memberikan nasihat kepada Pejabat Pengelola BLU.
- 2) Dalam melakukan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (a), Dewan Pengawas mengarahkan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis BLU.

Dewan Pengawas untuk Badan Layanan Umum (BLU) Balai Pengujian Perkeretaapian berkewajiban:

- 1) Menjamin pengambilan keputusan yang efektif, tepat, dan cepat serta dapat bertindak secara independen, tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuannya untuk melaksanakan tugas secara mandiri dan kritis;
- 2) Memantau dan memastikan bahwa tata kelola telah diterapkan secara efektif dan berkelanjutan;
- 3) Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan dewan pengawas terintegrasi dengan RBA;
- 4) membuat/memiliki pembagian tugas, pedoman, dan tata tertib kerja yang bersifat mengikat bagi setiap anggota dewan pengawas;
- 5) Memberikan pendapat dan saran secara tertulis kepada menteri/pimpinan lembaga, menteri keuangan, dan pejabat pengelola BLU mengenai, tetapi tidak terbatas pada, RSB dan RBA yang disusun oleh pejabat pengelola BLU;
- 6) Melaporkan kepada menteri/pimpinan lembaga dan menteri keuangan dalam hal terjadi gejala menurunnya kinerja BLU dan/atau penyimpangan atas ketentuan peraturan perundang-undangan;

- 7) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dewan pengawas yang telah dilakukan kepada menteri/pimpinan lembaga dan menteri keuangan;
- 8) Memastikan bahwa temuan dan rekomendasi dari satuan pemeriksaan intern, auditor intern pemerintah, auditor ekstern, pembina BLU, dan pihak lain telah ditindaklanjuti;
- 9) Mengungkapkan remunerasi dan fasilitas lain pada laporan pelaksanaan tata kelola; dan
- 10) Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Komposisi keanggotaan Dewan Pengawas terdiri dari unsur-unsur pejabat dari Kementerian Negara/Lembaga/ Dewan Kawasan dan Kementerian Keuangan, serta tenaga ahli yang sesuai dengan layanan BLU.

3) Satuan Pemeriksa Intern (SPI)

Satuan Pemeriksa Intern berkedudukan langsung di bawah Kepala PK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian yang berdasarkan PMK Nomor 129 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum berfungsi menjalankan pengawasan intern di lingkungan PK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian.

Tugas Satuan Pemeriksa Intern :

- 1) menyusun dan melaksanakan rencana Pengawasan Intern;
- 2) menguji dan mengevaluasi pelaksanaan pengendalian intern dan sistem manajemen risiko;
- 3) melakukan pemeriksaan dan penilaian atas efisiensi dan efektivitas di bidang keuangan, akuntansi, operasional, sumber daya manusia, pemasaran, teknologi informasi, dan kegiatan lainnya;
- 4) memberikan saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang kegiatan yang diawasi pada semua tingkat manajemen;
- 5) membuat laporan hasil Pengawasan Intern dan menyampaikan laporan tersebut kepada pemimpin BLU dan dewan pengawas;

- 6) memberi rekomendasi terhadap perbaikan/peningkatan proses tata kelola dan upaya pencapaian strategi bisnis BLU;
- 7) memantau, menganalisis, dan melaporkan pelaksanaan tindak lanjut rekomendasi pengawasan oleh SPI, aparat pengawasan intern pemerintah, aparat pemeriksaan ekstern pemerintah, dan pembina BLU;
- 8) melakukan *review* laporan keuangan;
- 9) melakukan pemeriksaan khusus apabila diperlukan;
- 10) menyusun dan memutakhirkan pedoman kerja serta sistem dan prosedur pelaksanaan tugas SPI; dan
- 11) melaksanakan tugas lainnya berdasarkan penugasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi SPI

Melaksanakan pemeriksaan intern BLU dalam rangka pengawasan, mencakup aspek keuangan dan/atau aspek pelayanan BLU yang berkoordinasi dengan pimpinan bagian atau unit kerja.

4) Kepala Sub Bagian Keuangan dan Umum

Kepala Sub Bagian Keuangan dan Umum melaksanakan penyusunan rencana strategis bisnis BLU, penyusunan rencana strategis anggaran PK-BLU, pengelolaan urusan keuangan, sumber daya manusia, hukum, kearsipan, hubungan masyarakat, kerjasama, teknologi informasi dan data, pengelolaan Barang Milik Negara, serta evaluasi dan pelaporan.

Rincian Tugas

- 1) Melakukan penyusunan rencana program dan anggaran;
- 2) Penyusunan rencana strategi bisnis dan rencana bisnis anggaran;
- 3) Pelaksanaan urusan keuangan, sumber daya manusia, kearsipan, hubungan masyarakat, hukum, data dan teknologi informasi;
- 4) Pengelolaan barang milik negara; dan

5) Penyusunan evaluasi dan pelaporan.

5) Kepala Seksi Pengujian Sarana Perkeretaapian

Melaksanakan penyusunan rencana dan program pengujian pertama dan berkala sarana perkeretaapian berpengerak, tanpa pengerak dan peralatan khusus.

Rincian Tugas

- 1) Menyiapkan bahan pengujian pertama sarana berpengerak;
- 2) Menyiapkan bahan pengujian pertama sarana tanpa pengerak;
- 3) Menyiapkan bahan pengujian pertama peralatan khusus;
- 4) Menyiapkan bahan pengujian berkala sarana berpengerak;
- 5) Menyiapkan bahan pengujian berkala sarana tanpa pengerak;
- 6) Menyiapkan bahan pengujian berkala peralatan khusus;
- 7) Menyiapkan bahan pengujian komponen sarana perkeretaapian; dan
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.

6) Kepala Seksi Pengujian Prasarana Perkeretaapian

Melaksanakan penyusunan rencana dan program pengujian pertama dan berkala jalur kereta api, bangunan perkeretaapian dan operasi kereta api.

Rincian Tugas

- 1) Menyiapkan bahan pengujian pertama jalur kereta api;
- 2) Menyiapkan bahan pengujian pertama bangunan perkeretaapian;
- 3) Menyiapkan bahan pengujian pertama fasilitas operasi kereta api;
- 4) Menyiapkan bahan pengujian berkala jalur kereta api;
- 5) Menyiapkan bahan pengujian berkala bangunan perkeretaapian;
- 6) Menyiapkan bahan pengujian berkala fasilitas operasi kereta api;

- 7) Menyiapkan bahan pengujian komponen prasarana perkeretaapian; dan
- 8) Menyusun bahan laporan dan evaluasi kegiatan pengujian prasarana perkeretaapian.

7) Kepala Seksi Pengujian SDM Perkeretaapian

Melaksanakan penyusunan rencana dan program pengujian kompetensi awak sarana perkeretaapian, kompetensi Penguji Prasarana, Penguji Sarana, Inspektur Prasarana, Inspektur Sarana, dan Auditor Perkeretaapian.

Rincian Tugas :

- 1) Menyusun bahan untuk pengujian kompetensi awak sarana perkeretaapian;
- 2) Menyusun bahan untuk pengujian kompetensi penguji prasarana;
- 3) Menyusun bahan untuk pengujian kompetensi penguji sarana;
- 4) Menyusun bahan untuk pengujian kompetensi inspektur prasarana;
- 5) Menyusun bahan untuk pengujian kompetensi inspektur sarana;
- 6) Menyusun bahan untuk pengujian kompetensi auditor perkeretaapian; dan
- 7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan.

8) Kepala Unit Pengembangan Usaha

Kepala Unit Pengembangan Usaha memiliki rincian tugas sebagai berikut :

- 1) Mempersiapkan perencanaan dan persiapan dokumen pengembangan usaha PK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian;
- 2) Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait;
- 3) Mengembangkan pusat pengembangan usaha sesuai tupoksi PK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian;

- 4) Mendorong dan mendukung tumbuh serta berkembangnya layanan jasa profesi pengujian prasarana, sarana dan (SDM) Perkeretaapian;
- 5) Melaporkan pelaksanaan tugas pada pimpinan BLU; dan
- 6) Melaksanakan tugas dinas lain yang diberikan atasan.

9) Kelompok Jabatan Fungsional Umum

Jabatan Fungsional adalah jabatan teknis yang tidak tercantum dalam struktur organisasi. Akan tetapi dari sudut pandang fungsinya sangat diperlukan dalam pelaksanaan tugas-tugas pokok organisasi. Kelompok jabatan fungsional umum mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan dan melaksanakan sebagian tugas Unit Pelaksana Teknis sesuai dengan keahlian dan kebutuhan, diantaranya:

- 1) Jumlah tenaga fungsional ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja; dan
- 2) Jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur berdasarkan ketentuan.

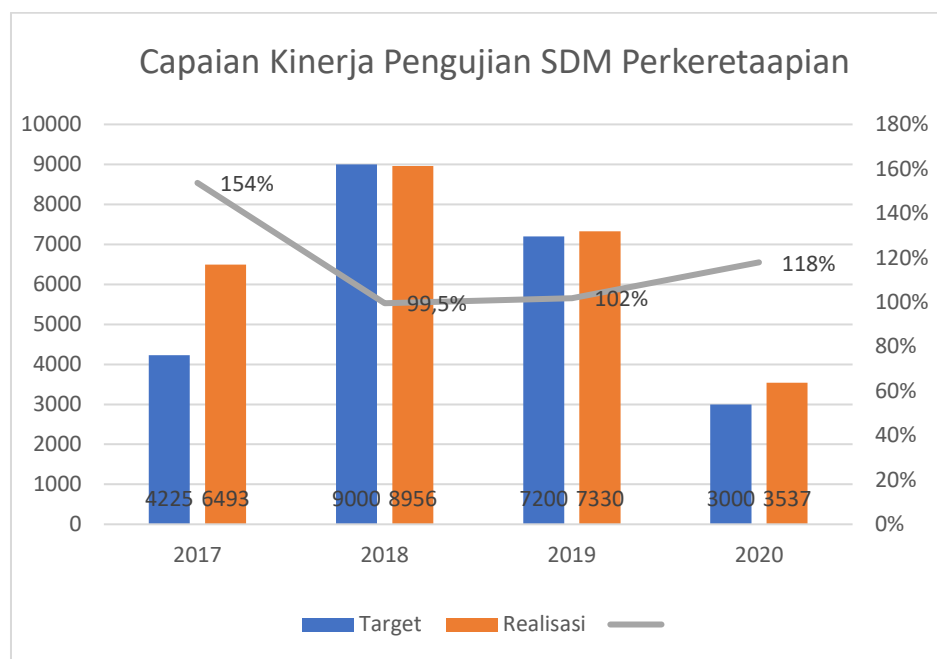
5.1.2 Aspek Layanan Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian

Salah satu tugas Balai Pengujian Perkeretaapian adalah melakukan pengujian SDM Perkeretaapian dan berorientasi pada kualitas layanan secara berkesinambungan dan mengemban tugas dalam menjamin mutu dan kualitas perkeretaapian dalam segi keselamatan, keamanan, dan kenyamanan.

Penerapan BLU Balai Pengujian Perkeretaapian dilaksanakan untuk memberikan pelayanan berupa pelaksanaan pengujian sarana, prasarana dan sumber daya manusia perkeretaapian yang dilaksanakan tanpa mengutamakan mencari keuntungan (*non profit oriented*) dan dalam

pelaksanaannya berdasarkan pada prinsip efisiensi, produktifitas dan profesionalisme.

Capaian pengujian sumber daya manusia perkeretaapian yang telah dilakukan dari tahun 2017 – 2020 sebagai berikut :



Sumber : Renstra Balai Pengujian Perkeretaapian, 2021

Gambar V. 3 Capaian Kinerja Pengujian SDM Perkeretaapian Tahun 2017-2020

Pelayanan pengujian sumber daya manusia perkeretaapian yang dilaksanakan Balai Pengujian Perkeretaapian mengalami peningkatan secara bertahap pada masing – masing pengujian dari tahun 2017 sampai dengan 2019 yang menunjukkan perkembangan perkeretaapian secara langsung mempengaruhi jumlah layanan yang telah dilaksanakan Balai Pengujian Perkeretaapian dalam kurun waktu tersebut. Sedangkan untuk tahun 2020 capaian pengujian di Balai Pengujian Perkeretaapian mengalami penurunan dikarenakan kondisi pandemi *Covid-19*.

5.1.3 Identifikasi Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pengujian SDM di Balai Pengujian Perkeretaapian

Tujuan dari identifikasi kondisi penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan Balai Pengujian Perkeretaapian saat ini atau yang sedang berjalan adalah untuk mengetahui jenis dan bisnis proses pelayanan jasa yang dilakukan oleh Balai Pengujian Perkeretaapian sebagai *starting point* pelayanan yang akan dilakukan saat status Balai Pengujian Perkeretaapian menjadi Badan Layanan Umum. Berikut merupakan hasil observasi langsung identifikasi sarana, prasarana, dan/atau Fasilitas Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian:

Tabel V. 3 Identifikasi Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Pengujian SDM Balai Pengujian Perkeretaapian

No.	Jenis Layanan	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan
a.	Pengujian SDM Perkeretaapian	
	- Pengujian Awak Sarana Perkeretaapian	Sarana : Simulator / Peralatan Peraga, CBE / Soal Uji Teori,
	- Pengujian Petugas Pengoperasian Prasarana Perkeretaapian	Dokumen Praktek dan Wawancara, Alat Tes Kesehatan
	- Pengujian Tenaga Pemeriksa dan Tenaga Perawatan Sarana Perkeretaapian	Prasarana : Ruang Uji Teori, Ruang Uji Praktek, Ruang Uji Wawancara, Ruang Uji Kesehatan, Ruang Tunggu,
	- Pengujian Tenaga Pemeriksa dan Tenaga Perawatan Jalur dan Bangunan Kereta Api	Sistem Informasi Pengujian, Mesin Cetak Sertifikat
	- Pengujian Tenaga Pemeriksa dan Tenaga Perawatan Fasilitas Operasi Kereta Api	Fasilitas : Ruangan ber-AC, Sistem Informasi Sertifikasi berbasis online, Sistem Informasi Pengujian terkomputerisasi.

No.	Jenis Layanan	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas Pelayanan
	- Pengujian Penjaga Perlintasan Kereta Api	
b.	Pembekalan Teori Uji Kompetensi SDM Perkeretaapian	Sarana : Materi Uji Teori, Materi Psikologi, Alat Tes Kesehatan Prasarana : Ruang Uji Teori, Ruang Konseling / Prikotes, Ruang Tes Kesehatan, Ruang Tunggu Fasilitas : Ruangan ber-AC, <i>Computer Based Exam</i> (uji teori berbasis komputer)
c.	Pembekalan Praktek Uji Kompetensi SDM Perkeretaapian	Sarana : Simulator, Peralatan Peraga, Dokumen Praktek Prasarana : Ruang Tunggu, Ruang Simulator, Ruang Praktek, Ruang Asesor

Sumber : Hasil Analisis, 2021

5.1.4 Analisis Kondisi Eksisting

Balai Pengujian Perkeretaapian merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Perkeretaapian yang bertugas menguji sarana, prasarana maupun sumber daya manusia perkeretaapian. Balai Pengujian Perkeretaapian terletak bersebelahan dengan Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi yang berlokasi di Jalan Pusdiklat Raya, RT.009/RW.003, Harapan Mulya, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat. Untuk saat ini, fasilitas yang terdapat di Balai Pengujian Perkeretaapian hanya ada fasilitas untuk pengujian SDM Perkeretaapian. Berikut merupakan denah Balai Pengujian Perkeretaapian beserta dengan kondisi eksisting fasilitas yang ada di Balai Pengujian Perkeretaapian.

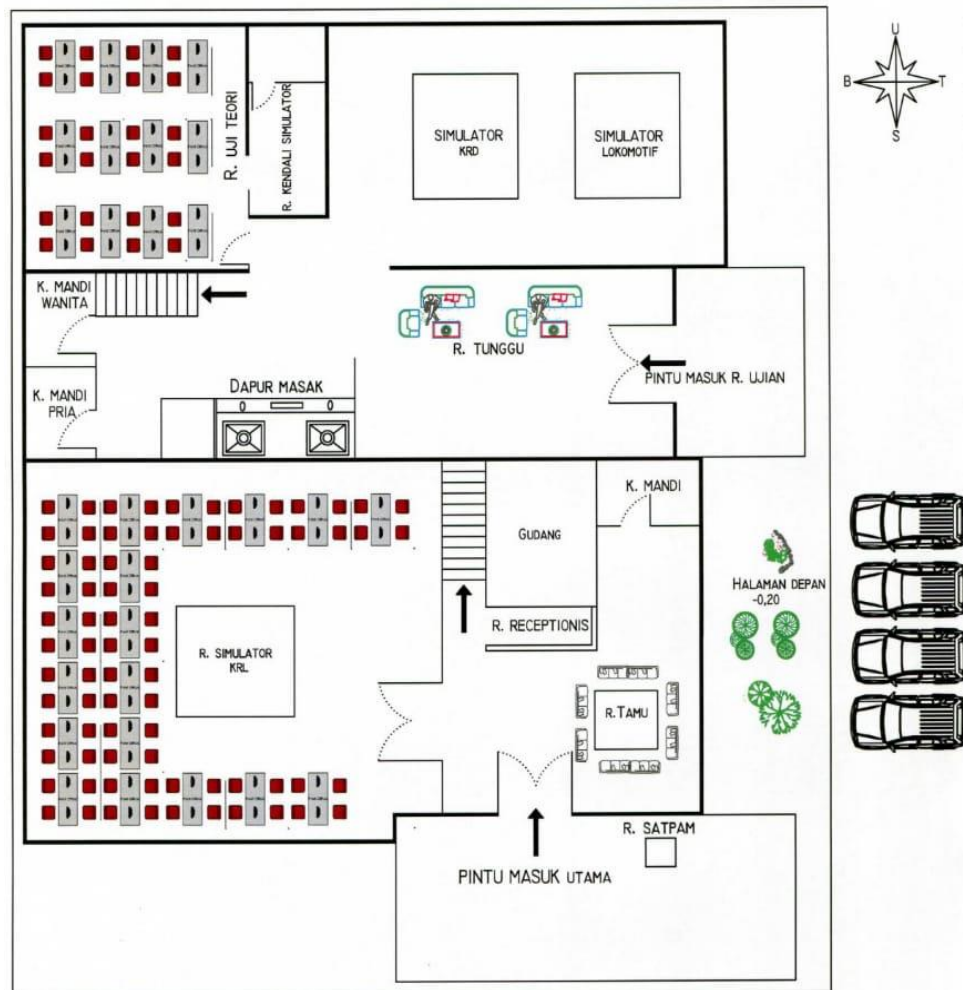
Seksi Pengujian Sumber Daya Manusia Perkeretaapian mempunyai tugas melakukan pengujian kompetensi Awak Sarana Perkeretaapian, kompetensi Penguji Prasarana Perkeretaapian, Penguji Sarana Perkeretaapian, Inspektur Prasarana Perkeretaapian, Inspektur Sarana Perkeretaapian, dan Auditor Perkeretaapian.

Pelaksanaan pengujian kompetensi kecakapan dan keahlian SDM Perkeretaapian sebagaimana daftar usulan dari operator perkeretaapian yang diujikan yaitu Kecakapan Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA), Kecakapan Awak Sarana Perkeretaapian, Kecakapan Penjaga Perlintasan Kereta Api, Keahlian Tenaga Pemeriksaan dan Tenaga Perawatan Prasarana Perkeretaapian, serta Keahlian Tenaga Pemeriksaan dan Tenaga Perawatan Sarana Perkeretaapian.

Jenis Kegiatan Pengujian Kecakapan dan Keahlian SDM Perkeretaapian terdiri dari :

- a. Uji Teori : soal terdiri dari 50 nomor, isi soal mengenai tugas rutin di lingkungan kerja
- b. Wawancara : Mencakup kecakapan yang dimiliki dan tugas rutin di lingkungan pekerjaan
- c. Praktek : mencakup penggunaan alat ukur sederhana, APD, dan Simulasi Gambar
- d. Kesehatan : mencakup pemeriksaan tinggi badan, berat badan, pemeriksaan telinga, ginjal, liver, detak jantung, buta warna, anamnesa, dan pemeriksaan urine.

Materi Ujian disesuaikan dengan usulan jenis kecakapan atau keahlian yang diajukan untuk di uji/sertifikasi. Selain itu juga dilakukan survey oleh Balai Pengujian Perkeretaapian guna mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pengujian.



DENAH LANTAI I

Sumber : Balai Pengujian Perkeretaapian, 2021

Gambar V. 4 Denah Lantai 1 Balai Pengujian Perkeretaapian

Seperti yang terlihat pada gambar V.4 yaitu denah lantai 1 Balai Pengujian Perkeretaapian terdapat ruang uji teori, 3 toilet, ruang simulator KRD, ruang simulator lokomotif CC203, ruang tunggu, dapur masak, resepsionis, ruang simulator KRL. Namun pada saat ini ruang simulator KRL tidak dapat digunakan karena mengalami kerusakan.

1. Fasilitas Ruang Tunggu Balai Pengujian Perkeretaapian

Ruang tunggu merupakan tempat dimana pengguna jasa pengujian sumber daya manusia perkeretaapian menunggu giliran sebelum memasuki ruangan pengujian. Seperti yang terlihat dalam gambar di bawah ini kondisi ruang tunggu di Balai Pengujian Perkeretaapian masih belum mencukupi.



Sumber : dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 6 Ruang Tunggu di Balai Pengujian Perkeretaapian

2. Fasilitas Ruang Uji Teori

Ruang uji teori merupakan ruang yang digunakan pengguna jasa pengujian untuk melakukan uji teori dengan sistem CAT. Ruang uji teori dilengkapi dengan fasilitas komputer 20 komputer dengan kapasitas 20 orang. Akan tetapi untuk saat ini hanya ada sekitar 12 komputer saja yang dapat digunakan untuk ujian teori dikarenakan beberapa komputer mengalami kerusakan.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 7 Ruang Uji Teori Balai Pengujian Perkeretaapian

3. Fasilitas Ruang Simulator dan Ruang Uji Praktek

Balai Pengujian Perkeretaapian saat ini hanya memiliki 3 fasilitas ruang uji praktek yaitu ruangan uji praktek Awak Sarana Perkeretaapian yaitu menggunakan simulator lokomotif, ruang uji praktek PPKA, dan ruang uji praktek tenaga pemeriksa dan perawatan sarana perkeretaapian.

Fasilitas ruang simulator merupakan ruangan diletakkannya simulator lokomotif untuk melakukan ujian praktek bagi Awak Sarana Perkeretaapian. Balai Pengujian mempunyai 2 buah simulator lokomotif CC203 dan KRD akan tetapi hanya 1 yang bisa digunakan yaitu CC203 dikarenakan simulator lokomotif KRD rusak.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 8 Simulator Lokomotif di Balai Pengujian Perkeretaapian



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 9 Ruang Kendali Simulator



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 10 Ruang Uji Praktek PPKA



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 11 Ruang Uji Praktek Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian

4. Ruang Uji Kesehatan/Klinik

Ruang uji kesehatan/ klinik merupakan fasilitas yang diperlukan dalam pengujian sumber daya manusia perkeretaapian berupa tempat pemeriksaan kesehatan oleh tenaga medis. Untuk saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian belum memiliki klinik yang mandiri sehingga harus bekerja sama dengan pihak ketiga atau klinik dari luar untuk melakukan pengujian sumber daya manusia perkeretaapian. Selain itu, untuk melaksanakan kegiatan uji kesehatan Balai Pengujian Perkeretaapian masih meminjam tempat di Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian, Sofyan Hadi, Bekasi.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 12 Fasilitas Ruang Uji Kesehatan di BPTP Sofyan Hadi, Bekasi

5. Ruang Uji Wawancara

Ruang Uji wawancara merupakan ruangan yang digunakan oleh pengguna jasa pengujian perkeretaapian untuk melakukan ujian secara lisan dengan asesor perkeretaapian. Untuk saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian belum memiliki ruangan sendiri untuk melakukan uji wawancara terhadap SDM Perkeretaapian sehingga masih meminjam tempat di Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian, Sofyan Hadi, Bekasi.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 13 Ruang Uji Wawancara di BPTP Sofyan Hadi, Bekasi

6. Fasilitas Keselamatan

Pelayanan keselamatan diantaranya dapat berupa peralatan penyelamatan keadaan darurat dalam bahaya seperti misalnya saat terjadi kebakaran harus tersedia Alat Pemadam Kebakaran (APAR) dan petunjuk jalur evakuasi.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 14 Alat Pemadam Kebakaran di Balai Pengujian Perkeretaapian



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 15 Fasilitas Petunjuk Jalur Evakuasi di Balai Pengujian Perkeretaapian

7. Fasilitas Ruang Ibadah/Mushola

Fasilitas ruang ibadah merupakan fasilitas yang dapat digunakan pengguna jasa maupun pegawai Balai Pengujian Perkeretaapian untuk melakukan ibadah. Tentunya fasilitas ruang ibadah ini sangat diperlukan, mengingat kegiatan pengujian yang dilaksanakan dari pagi hingga sore hari.

Untuk saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian belum memiliki fasilitas tempat ibadah/mushola yang memadai sehingga pengguna jasa yang akan melakukan ibadah saat isyoma harus berjalan menuju ke masjid milik Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 16 Fasilitas Mushola di Balai Pengujian Perkeretaapian

8. Fasilitas Toilet dengan Kebutuhan Air yang Mencukupi

Fasilitas toilet dengan kebutuhan air yang mencukupi sangat diperlukan terutama dalam uji Kesehatan untuk pengambilan urine dalam proses pengujian sumber daya manusia perkeretaapian. Untuk saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian hanya memiliki 4 fasilitas toilet dimana hanya 3 toilet yang dapat digunakan untuk pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian.

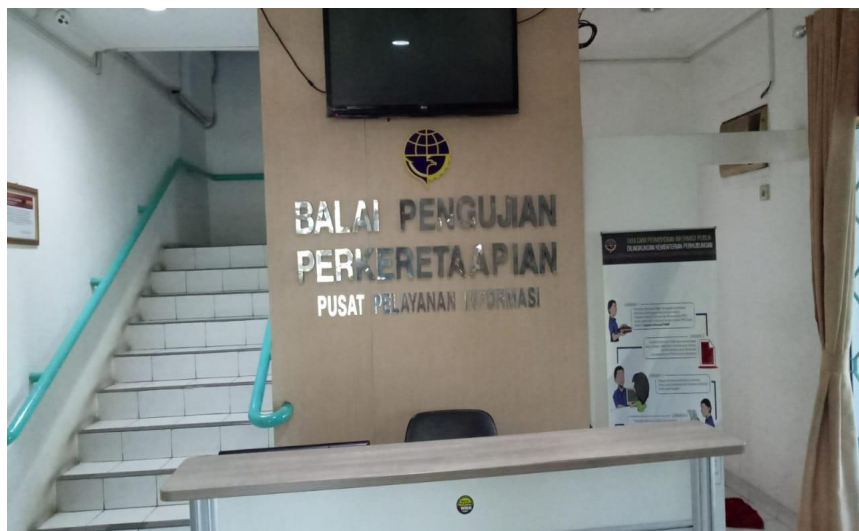


Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 17 Fasilitas Toilet di Balai Pengujian Perkeretaapian

9. Pusat Layanan dan Informasi

Pusat layanan dan informasi ditujukan bagi calon pengguna jasa pengujian untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai pengujian SDM Perkeretaapian. Namun, kondisi pusat layanan dan informasi di Balai Pengujian Perkeretaapian masih belum dijalankan secara maksimal.



Sumber : Dokumentasi Tim PKL Balai Pengujian Perkeretaapian

Gambar V. 18 Fasilitas Pusat Pelayanan dan Informasi

5.1.5 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan data atau subyek penelitian, sedangkan sampel adalah Sebagian dari subyek dalam populasi yang diteliti. Berdasarkan jumlah pengujian SDM Perkeretaapian pada tahun 2020 sebanyak 3537 pengujian SDM Perkeretaapian, untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan diambil maka dilakukan perhitungan dengan formula Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dibutuhkan

e : Standar *error*, yaitu satandar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi (10%)

N : Banyaknya jumlah populasi

Maka dengan rumus tersebut diketahui hasil untuk sampel yang akan digunakan sejumlah :

$$n = \frac{3537}{1 + 3537(10\%)^2}$$

$$n = \frac{3537}{1 + 35,37}$$

$$n = 97,25 \approx 98 \text{ orang}$$

Dari hasil tersebut menunjukkan 97,25 oleh karena itu dilakukanlah pembulatan menjadi 98 orang, dan sampel yang akan digunakan sebanyak 98 responden.

5.1.6 Karakteristik Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil analisis dari survei yang telah dilakukan didapat bahwa persentase pengguna jasa antara laki-laki dan perempuan terjadi perbedaan yang sangat signifikan yaitu sebesar 98% laki-laki dan 2% perempuan.

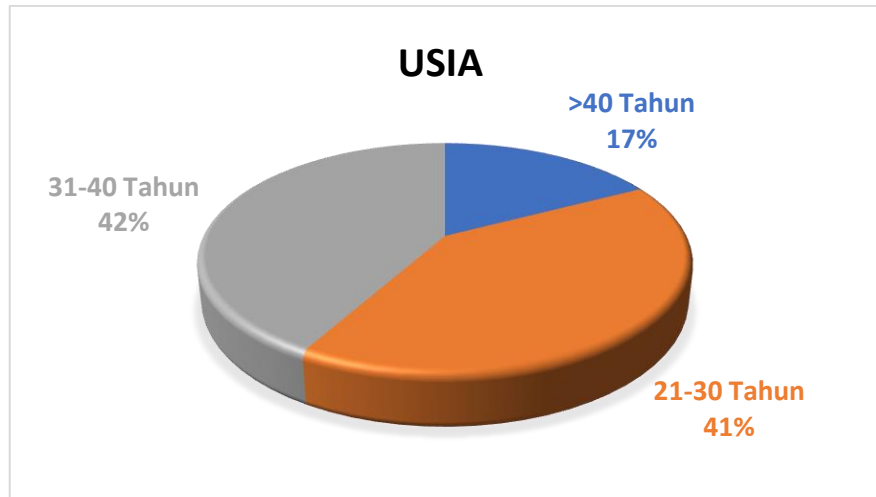


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 19 Persentase Jenis Kelamin Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian

2. Usia

Berdasarkan hasil analisis, pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian berusia 21-30 Tahun sebanyak 41%, usia 31-40 tahun sebanyak 42%, dan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 17%.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 20 Persentase Usia Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian

3. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa persentase pengguna jasa pengujian SDM Perkereta apian mayoritas dengan tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 83% dan DIII/S1 sebanyak 17%.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

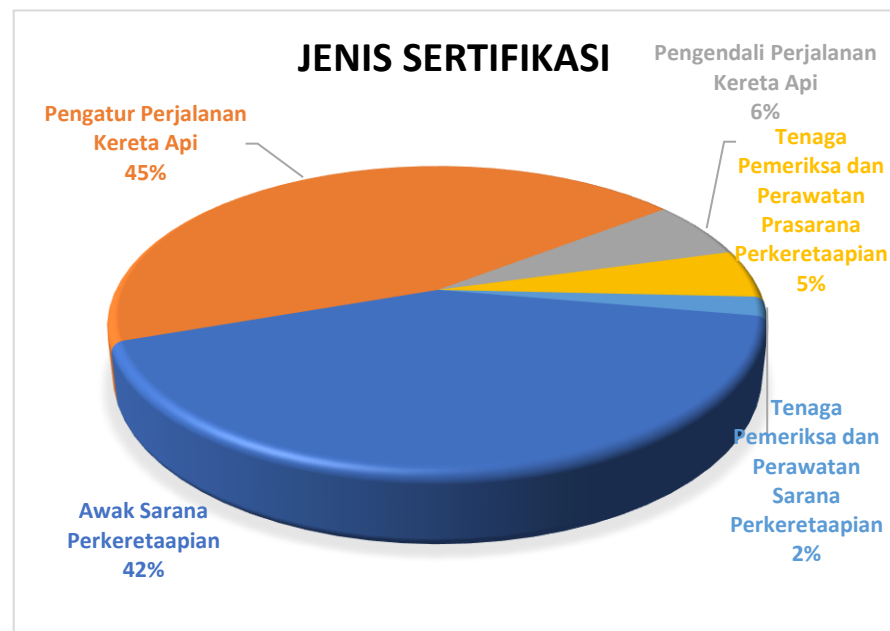
Gambar V. 21 Persentase Tingkat Pendidikan Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam dunia perkeretaapian, Sumber Daya Manusia Perkeretaapian lebih mengutamakan *skill*/keterampilan daripada ilmu sains saja.

Oleh karena itu untuk mengasah keterampilan diadakan diklat-diklat untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia perkeretaapian.

4. Jenis Sertifikasi

Berdasarkan hasil analisis didapatkan 5 (lima) jenis sertifikasi yaitu Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) sebanyak 45 %, Awak Sarana Perkeretaapian sebanyak 42%, Pengendali Perjalanan Kereta Api sebanyak 6%, Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian sebanyak 5%, dan Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian sebanyak 2%.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 22 Persentase Jenis Sertifikasi Pengguna Jasa Pengujian SDM Perkeretaapian

5.1.7 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pada penggunaan metode ini yang pertama harus dilakukan adalah menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dari tiap atribut yang telah di nilai. Nilai ini berfungsi sebagai dasar dalam pemetaan masing-masing atribut ke dalam diagram kartesius, kemudian dilakukan perhitungan skor rata-rata dari tingkat kepentingan dan kinerjanya, hasil rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V. 4 Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

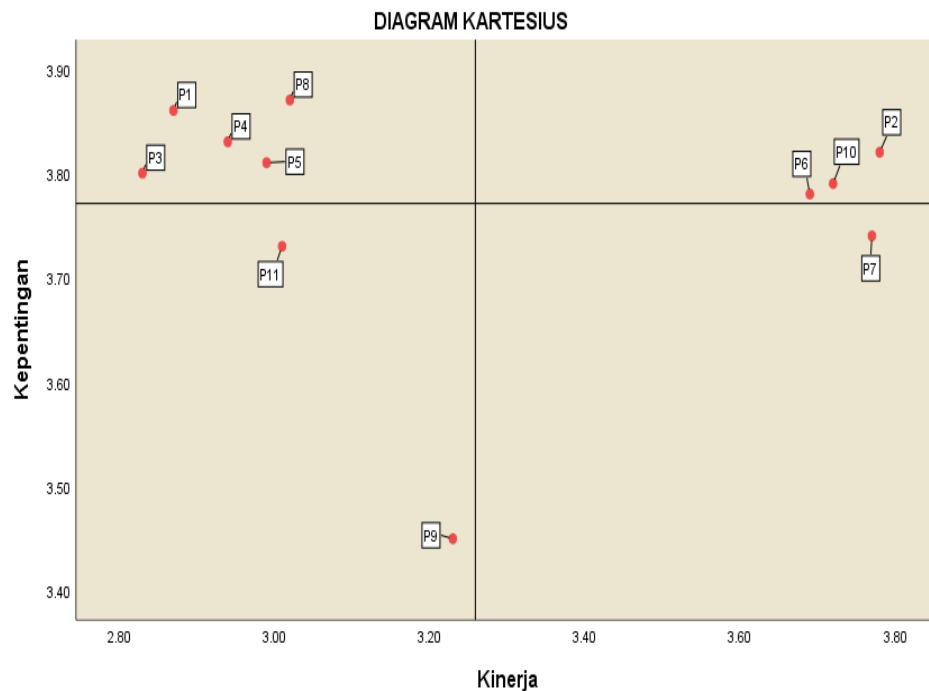
No	Atribut Pelayanan	Skor Aktual	
		Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
1	Ketersediaan Ruang Tunggu (P1)	2,87	3,86
2	Ketersediaan Ruang Uji Teori (P2)	3,78	3,82
3	Ketersediaan Ruang Simulator dan Ruang Praktek (P3)	2,83	3,8
4	Ketersediaan Ruang Uji Kesehatan/Klinik (P4)	2,94	3,83
5	Ketersediaan Ruang Uji Wawancara (P5)	2,99	3,81
6	Ketersediaan Fasilitas Keselamatan (P6)	3,69	3,78
7	Kecepatan dalam memberikan informasi (P7)	3,77	3,74
8	Ketersediaan Ruang Ibadah/Mushola (P8)	3,02	3,87

No	Atribut Pelayanan	Skor Aktual	
		Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
9	Ketersediaan Toilet dengan Air yang Mencukupi (P9)	3,23	3,45
10	Kondisi Suhu dan Sirkulasi Udara (P10)	3,72	3,79
11	Ketersediaan Pusat Layanan dan Informasi (P11)	3,01	3,77
JUMLAH		35,85	41,52
RATAAN		3,26	3,77

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Dari tabel di atas, data akan diolah dan dipetakan ke dalam diagram kartesius. Diagram akan dibagi menjadi empat kuadran dengan tingkat prioritas masing-masing. Pembagian kuadran dilakukan dengan menggunakan garis-garis yang diperoleh dari hasil skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga dapat ditarik dua garis yang saling berpotongan tegak lurus dan membentuk empat kuadran.

Sedangkan untuk masing-masing atribut ditempatkan sesuai dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya, nilai ini digunakan sebagai koordinat dalam diagram kartesius. Nilai rata-rata tingkat kinerja sebagai sumbu X, sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebagai sumbu Y. Hasil dari pemetaan diagram kartesius dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 23 Diagram Kartesius

Keterangan :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I antara lain :

- 1) Ketersediaan ruang tunggu;
- 2) Ketersediaan fasilitas simulator dan ruang uji praktek;
- 3) Ketersediaan ruang uji Kesehatan/klinik;
- 4) Ketersediaan ruang uji wawancara;
- 5) Ketersediaan ruang ibadah/mushola.

Atribut-atribut di atas mempunyai tingkat prioritas utama karena dinilai mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya rendah, sehingga perlu adanya evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian dikarenakan atribut pelayanan ini merupakan fasilitas utama yang digunakan pengguna jasa pengujian.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II antara lain :

- 1) Ketersediaan ruang uji teori;
- 2) Ketersediaan fasilitas keselamatan (APAR) dan petunjuk evakuasi darurat;
- 3) Kondisi suhu dan sirkulasi udara di ruang pengujian.

Atribut-atribut ini perlu dipertahankan prestasinya mengingat tingkat kepentingan dan kinerjanya yang tinggi sehingga sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran III antara lain :

- 1) Ketersediaan toilet dengan air yang mencukupi;
- 2) Pusat layanan dan informasi pengujian SDM Perkeretaapian.

Atribut-atribut pada kuadran ini diasumsikan menjadi prioritas rendah, karena pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian sudah menganggap hal biasa dengan adanya atribut serta tidak diragukan atribut pelayanan tersebut sehingga untuk melakukan evaluasi atau perbaikan menjadi prioritas rendah.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah Kecepatan dalam memberikan informasi. Kecepatan dalam memberikan informasi dianggap berlebihan karena berdasarkan penilaian dari pengguna jasa pengujian dianggap tingkat kepentingan yang rendah dan memiliki kinerja yang tinggi.

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian dengan menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* terlebih dahulu dihitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya

pada tiap atribut pelayanan, hasil skor tersebut dimasukkan ke dalam tabel di bawah ini :

Tabel V. 5 Hasil Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja

No	Atribut Pelayanan	Skor Aktual Rata-rata		T = X x Y
		Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	
1	Ketersediaan Ruang Tunggu (P1)	3,86	2,87	11,08
2	Ketersediaan Ruang Uji Teori (P2)	3,82	3,78	14,44
3	Ketersediaan Ruang Simulator dan Ruang Praktek (P3)	3,8	2,83	10,75
4	Ketersediaan Ruang Uji Kesehatan/Klinik (P4)	3,83	2,94	11,26
5	Ketersediaan Ruang Uji Wawancara (P5)	3,81	2,99	11,39
6	Ketersediaan Fasilitas Keselamatan (P6)	3,78	3,69	13,95
7	Kecepatan dalam memberikan informasi (P7)	3,74	3,77	14,10
8	Ketersediaan Ruang Ibadah/Mushola (P8)	3,87	3,02	11,69
9	Ketersediaan Toilet dengan Air yang Mencukupi (P9)	3,45	3,23	11,14
10	Kondisi Suhu dan Sirkulasi Udara (P10)	3,79	3,72	14,10
11	Ketersediaan Pusat Layanan dan Informasi (P11)	3,73	3,01	11,23
JUMLAH		41,48	35,85	135,13

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Dari hasil skor di atas, dihitung total rata-rata tingkat kepentingan dan skornya. Kemudian data tersebut dimasukkan ke dalam rumus untuk mengetahui nilai CSI.

$$CSI = \frac{T}{5Y}$$

$$CSI = \frac{135,13}{5 \times 41,48}$$

$$CSI = 0,65$$

Tabel V. 6 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index*

Hasil Analisis CSI	Standar Nilai	Keterangan Nilai	Hasil
0,65	0,81 - 1,00	Sangat Puas	-
0,65	0,66 - 0,80	Puas	-
0,65	0,51 - 0,65	Cukup Puas	✓
0,65	0,35 - 0,50	Tidak Puas	-
0,65	0,00 - 0,34	Sangat Tidak Puas	-

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Dari hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian saat ini sebesar 0,65 atau 65%. Hasil ini termasuk dalam kategori cukup puas yaitu dengan perolehan skor di antara 0,51 – 0,65 ini berarti pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Perubahan Struktur Organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian menjadi Badan Layanan Umum

Tata Kelola PPK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian direncanakan dalam menjalankan tupoksinya disertai dengan penyesuaian perubahan fungsi, tugas pokok, dan tanggung jawab dalam struktur organisasi. Perubahan dimaksud untuk menyesuaikan diri dengan Pola Pengelolaan Keuangannya tanpa mengurangi tupoksi yang sudah ada. Unit atau seksi

yang perlu ditambahkan dalam struktur organisasi PPK-BLU Balai Pengujian Perkeretaapian diantaranya sebagai berikut :

1. Dewan Pengawas
2. Satuan Pemeriksa Intern (SPI)
3. Unit Pengembangan Usaha

5.2.2 Kebutuhan Fasilitas

Perubahan status Balai Pengujian Perkeretaapian dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi Badan Layanan Umum (BLU) tentunya harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pengujian SDM perkeretaapian agar pengguna jasa pengujian perkeretaapian merasa puas dan nyaman melakukan pengujian di Balai Pengujian Perkeretaapian. Berdasarkan kondisi eksisting fasilitas pengujian SDM Perkeretaapian, maka perlu adanya penambahan beberapa fasilitas yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Balai Pengujian Perkeretaapian :

a. Ruang Uji Kesehatan/ Klinik

Masih belum terdapat fasilitas ruangan untuk melakukan uji Kesehatan/klinik yang mandiri untuk melakukan uji kesehatan pada SDM Perkeretaapian maka untuk kedepannya diperlukan penambahan ruangan untuk uji kesehatan beserta dengan tenaga medis yang dipekerjakan di Balai Pengujian Perkeretaapian sehingga tidak memerlukan pihak ketiga lagi ketika akan melakukan pengujian sumber daya manusia di Balai Pengujian Perkeretaapian.

b. Penambahan Fasilitas Simulator Lokomotif dan Ruang Uji Praktek

Berdasarkan kondisi eksisting fasilitas pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian hanya memiliki 2 simulator Lokomotif CC203 dan simulator KRD namun hanya simulator lokomotif CC203 saja yang bisa digunakan dikarenakan simulator KRD mengalami kerusakan. Selain itu Balai Pengujian Perkeretaapian hanya memiliki ruangan uji praktek PPKA, Simulator Lokomotif, dan ruang uji praktek tenaga pemeriksa dan perawatan sarana perkeretaapian. Namun kondisi ruangan uji praktek belum

memadai, untuk itu perlu adanya penambahan dan perbaikan pada fasilitas uji praktek SDM Perkeretaapian.

c. Ruang Uji Wawancara

Saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian masih belum memiliki ruangan khusus untuk melakukan uji wawancara dengan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian sehingga pada saat melakukan uji wawancara, Balai Pengujian Perkeretaapian harus melakukan peminjaman gedung kepada Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian, Sofyan Hadi. Untuk itu perlu diadakannya penambahan fasilitas ruangan untuk melakukan uji wawancara.

d. Ruang Ibadah/Mushola

Saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian belum memiliki fasilitas ruang ibadah/mushola yang memadai dikarenakan belum memiliki ruangan sendiri untuk kegiatan ibadah sehingga pengguna jasa harus berjalan menuju ke masjid milik Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi, Bekasi.

e. Mesin Cetak Sertifikat

Sebelum menjadi Badan Layanan Umum, Sertifikat hasil uji tidak diterbitkan/dicetak oleh Balai Pengujian Perkeretaapian melainkan diterbitkan/dicetak oleh Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Namun, pada saat Balai Pengujian Perkeretaapian menjadi Badan Layanan Umum berarti Balai Pengujian Perkeretaapian akan dijalankan secara mandiri sehingga diperlukan mesin cetak sertifikat untuk mencetak hasil pengujian sarana, prasarana, dan SDM perkeretaapian.

5.2.3 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis*

Dari hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa atribut pelayanan yang perlu di evaluasi maupun perubahan adalah atribut-atribut pada kuadran I karena memiliki prioritas yang tinggi, diantaranya sebagai berikut :

a. Ketersediaan Ruang Tunggu;

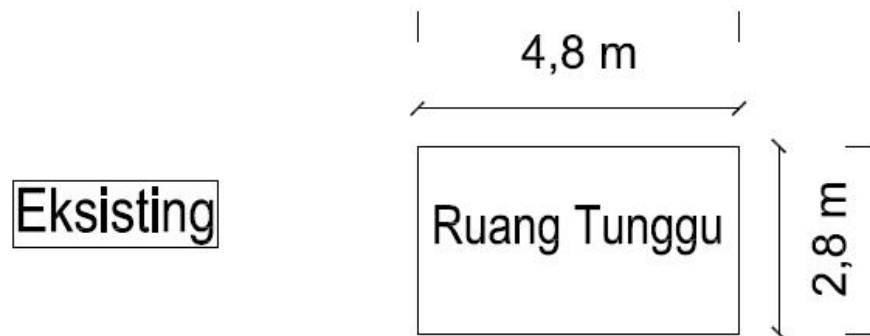
Balai Pengujian Perkeretaapian pada jam sibuk sebanyak 40 orang dengan luas ruang tunggu 13,44 m². Maka dilakukan perhitungan ruang tunggu sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dengan rumus perhitungan gedung untuk kegiatan pokok sebagai berikut:

$$L = 0,64 \text{ m}^2/\text{orang} \times V \times LF$$

$$L = 0,64 \times 40 \times 0,8$$

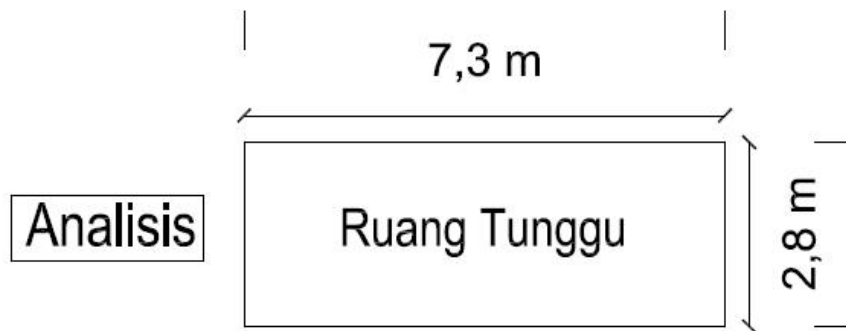
$$L = 20,48 \text{ m}^2$$

Diketahui bahwa setelah dilakukan perhitungan berdasarkan jumlah pengguna jasa pada jam sibuk, maka ruang tunggu di Balai Pengujian Perkeretaapian perlu dilakukan perluasan, agar pengguna jasa yang menunggu giliran untuk kegiatan pengujian mendapatkan rasa nyaman.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 24 Kondisi Ruang Tunggu Eksisting di Balai Pengujian Perkeretaapian



Sumber : Hasil Analisis, 2021

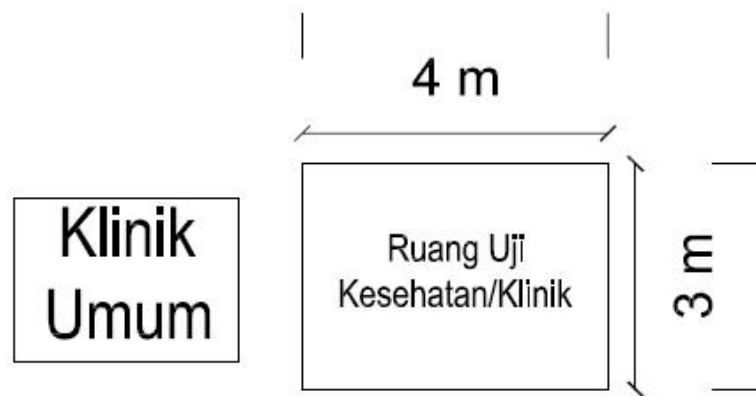
Gambar V. 25 Kondisi Rencana Peningkatan Ruang Tunggu

- b. Ketersediaan Fasilitas Simulator dan Ruang Uji Praktek;
 Ketersediaan fasilitas simulator pada Balai Pengujian Perkeretaapian saat ini yang dapat digunakan yaitu fasilitas simulator Lokomotif CC203, ruang simulator PPKA, dan bogie sebagai alat peraga praktek pada pengujian tenaga pemeriksa dan perawatan sarana perkeretaapian. Dari kondisi tersebut disimpulkan bahwa kurang lengkapnya fasilitas simulator untuk uji praktek SDM Perkeretaapian sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa SDM Perkeretaapian.
 Untuk itu perlu adanya pengadaan baru fasilitas simulator seperti Fasilitas Simulator Lokomotif KRL, KRD, dan simulator lokomotif dengan teknologi terbaru seperti LRT, MRT, dll. Apabila belum bisa mengadakan pengadaan simulator baru maka dapat dilakukan Kerjasama dengan Depo/Balai Yasa yang memiliki simulator terkait.
- c. Ketersediaan Ruang Uji Kesehatan/Klinik;
 Ketersediaan ruang uji kesehatan sangat diperlukan dalam pengujian SDM Perkeretaapian untuk mengetahui kesehatan dari tiap-tiap peserta uji SDM Perkeretaapian. Saat ini Balai Pengujian Perkeretaapian belum memiliki fasilitas uji kesehatan/klinik sehingga pada saat melakukan uji kesehatan harus bekerjasama dengan pihak ketiga/klinik dari luar. Untuk itu perlu adanya pengadaan baru

fasilitas kesehatan/klinik umum guna meningkatkan kenyamanan dan keamanan pada pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian.

Berdasarkan buku Pedoman Klinik di Tempat Kerja/Perusahaan oleh Direktorat Bina Kesehatan Kerja, direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat Tahun 2009, kebutuhan ruangan untuk klinik umum yaitu dengan luas ruangan minimal $3 \times 4 \text{ m}^2$ dengan kondisi khusus ruangan yaitu :

- 1) Cahaya di ruangan sesuai dengan standar
- 2) Sirkulasi udara sesuai standar
- 3) Ada wastafel
- 4) Ada air mengalir
- 5) Mudah dijangkau, jauh dari tempat berbahaya dan sumber bising, panas, maupun sumber getar.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 26 Kondisi Rencana Ruang Uji Kesehatan

d. Ketersediaan Ruang Uji Wawancara;

Untuk saat ini kegiatan uji wawancara untuk Awak Sarana Perkeretaapian dilakukan di gedung Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian, Sofyan Hadi dan pada ruang uji praktek untuk tenaga pemeriksa dan perawatan sarana/prasarana perkeretaapian dan PPKA. Untuk itu perlu adanya penambahan ruangan khusus untuk melakukan uji wawancara agar pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian merasa aman dan nyaman dalam melakukan pengujian SDM di Balai Pengujian Perkeretaapian.

e. Ketersediaan Ruang Ibadah/Mushola.

Dari kondisi eksisting ruang ibadah/mushola di Balai Pengujian Perkeretaapian terletak di belakang simulator CC203 dan simulator KRD tentunya hal ini membuat pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian merasa masih kurang nyaman apabila akan melakukan ibadah di mushola Balai Pengujian Perkeretaapian. Untuk itu perlu adanya peningkatan dan perluasan pada mushola tersebut agar tertata lebih rapi sehingga pengguna jasa SDM Perkeretaapian dapat merasa nyaman menggunakan fasilitas tersebut.

Dari hasil analisis IPA secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian cenderung menginginkan kebutuhan yang telah diuraikan di atas agar fasilitas pelayanannya memadai guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian terhadap pelayanan yang diberikan di Balai Pengujian Perkeretaapian sehingga perlu adanya peningkatan dan evaluasi terkait fasilitas-fasilitas tersebut.

5.2.4 Hasil Analisis *Customers Satisfaction Index*

Dari hasil analisis *Customers Satisfaction Index* menunjukkan bahwa pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian merasa cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan dengan index sebesar 0,65 atau 65%. Dengan hasil tersebut, maka harus dilakukannya peningkatan kinerja pelayanan agar pengguna jasa merasa nyaman dan puas menggunakan jasa pengujian di Balai Pengujian Perkeretaapian.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlu adanya perubahan struktur organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi Badan Layanan Umum (BLU) guna menyesuaikan diri dengan Pola Pengelola Keuangannya tanpa mengurangi tupoksi yang sudah ada. Untuk itu, Balai Pengujian Perkeretaapian perlu adanya penambahan seksi/unit dalam struktur organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian diantaranya:
 - a. Dewan Pengawas;
 - b. Satuan Pemeriksa Intern (SPI);
 - c. Divisi Kerjasama dan Pengembangan Usaha;
2. Berdasarkan analisis kondisi eksisting di Balai Pengujian Perkeretaapian belum tersedianya fasilitas diantaranya sebagai berikut:
 - a. Ruang uji Kesehatan/klinik;
 - b. Fasilitas Simulator dan ruang uji praktek SDM perkeretaapian;
 - c. Ruang uji wawancara;
 - d. Ruang ibadah/mushola;
 - e. Mesin cetak sertifikat;
3. Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada kondisi eksisting menunjukkan beberapa atribut pelayanan yang perlu di evaluasi karena memiliki prioritas yang tinggi (atribut pelayanan pada kuadran I) diantaranya sebagai berikut :

- a. Ketersediaan ruang tunggu yang memadai (P1);
 - b. Ketersediaan fasilitas simulator dan ruang uji praktek (P3);
 - c. Ketersediaan ruang uji wawancara (P5);
 - d. Ketersediaan ruang ibadah/mushola (P8).
4. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* diketahui bahwa nilai kepuasan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian sebesar 0,65 atau 65%. Hal ini menunjukkan pengguna jasa pengujian SDM Perkeretaapian sudah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengujian Perkeretaapian.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran-saran yang dinilai dapat membantu meningkatkan pelayanan Badan Layanan Umum Balai Pengujian Perkeretaapian adalah sebagai berikut :

1. Melakukan perubahan struktur organisasi Balai Pengujian Perkeretaapian menyesuaikan dengan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Balai Pengujian Perkeretaapian dengan menambah beberapa unit/seksi tanpa mengurangi tupoksi yang telah ada sebelumnya yang tentunya diimbangi dengan kemampuan sumber daya manusianya.
2. Berdasarkan kondisi eksisting dan perubahan status Balai Pengujian Perkeretaapian menjadi Badan Layanan Umum juga perlu diimbangi dengan penambahan dan peningkatan fasilitas guna meningkatkan kualitas pelayanan Balai Pengujian Perkeretaapian.

Berikut merupakan beberapa fasilitas yang perlu ditambahkan Balai Pengujian Perkeretaapian untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna jasa pengujian perkeretaapian :

- a. Ruang Uji Kesehatan/ Klinik

Perlu adanya penambahan ruang uji Kesehatan/klinik yang mandiri agar pada saat melaksanakan uji Kesehatan pada pengujian SDM Perkeretaapian tidak perlu melakukan perjanjian dengan pihak ketiga serta tidak perlu meminjam ruangan dari Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian, Sofyan Hadi, Bekasi lagi.

b. Fasilitas Simulator dan Ruang Uji Praktek

Penambahan dan/atau perbaikan fasilitas simulator dan ruang uji praktek sangat diperlukan guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa fasilitas pengujian SDM Perkeretaapian.

c. Ruang Uji Wawancara

Perlu adanya penambahan ruangan untuk uji wawancara untuk melaksanakan uji wawancara dengan SDM Perkeretaapian supaya tidak perlu meminjam ruangan di Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi, Bekasi. Hal ini tentunya akan meningkatkan kinerja Balai Pengujian Perkeretaapian menuju Badan Layanan Umum sehingga pengujian dapat dilaksanakan secara mandiri di Balai Pengujian Perkeretaapian.

d. Ruang Ibadah/Mushola

Ruang ibadah/mushola sangat diperlukan untuk melakukan kegiatan ibadah untuk pengguna jasa maupun untuk pegawai Balai Pengujian Perkeretaapian itu sendiri. Hal ini tentunya harus dilakukan penambahan fasilitas ruang ibadah/mushola di Balai Pengujian Perkeretaapian agar pengguna jasa maupun pegawai tidak perlu berjalan kaki keluar menuju masjid di Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian Sofyan Hadi.

e. Mesin Cetak Sertifikat

Selama ini penerbitan sertifikat kompetensi SDM Perkeretaapian masih dilakukan oleh Direktorat Keselamatan Direktorat Jenderal Perkeretaapian, namun pada saat status Balai Pengujian Perkeretaapian menjadi Badan Layanan Umum maka penerbitan/pencetakan sertifikat dilaksanakan di Balai Pengujian

Perkeretaapian secara mandiri. Untuk itu diperlukan adanya pengadaan mesin cetak sertifikat untuk menerbitkan sertifikat kompetensi pada SDM Perkeretaapian.

3. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis*, diperlukan adanya evaluasi dan peningkatan terhadap atribut-atribut fasilitas pelayanan pengujian SDM Perkeretaapian yang terdapat pada kuadran I yang memiliki skala prioritas tinggi, diantaranya sebagai berikut:
 - a. Ketersediaan ruang tunggu yang memadai;
 - b. Ketersediaan fasilitas simulator dan ruang uji praktek;
 - c. Ketersediaan ruang uji Kesehatan/klinik; dan
 - d. Ketersediaan ruang uji wawancara.
4. Melakukan evaluasi berkala dan terjadwal terhadap kinerja dan fasilitas pelayanan Badan Layanan Umum Balai Pengujian Perkeretaapian untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pengguna jasa pengujian perkeretaapian. Apabila tidak dilakukan perbaikan atau peningkatan fasilitas maka dapat mempengaruhi nilai *Customer Satisfaction Index* yang dapat menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pengguna jasa pengujian perkeretaapian terhadap pelayanan yang telah diberikan dan dapat menurunkan minat pengguna jasa untuk melakukan pengujian perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian.

DAFTAR PUSTAKA

_____, Departemen Perhubungan, 2007, *Undang-Undang Nomor : 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, Jakarta, Departemen Perhubungan RI.

_____, Kementerian Keuangan, 2005, *Peraturan Pemerintah Nomor : 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum*, Jakarta, Kementerian Keuangan RI.

_____, Kementerian Perhubungan, 2017, *Peraturan Pemerintah Nomor : 6 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*, Jakarta, Kementerian Perhubungan RI.

_____, Kementerian Keuangan, 2016, *Peraturan Menteri Keuangan, Nomor : 180 Tahun 2016 tentang Penetapan dan Pencabutan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum pada Satuan Kerja Instansi Pemerintah*, Jakarta, Kementerian Keuangan RI.

_____, Kementerian Perhubungan, 2014, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 64 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengujian Perkeretaapian*, Jakarta, Kementerian Perhubungan RI.

_____, Kementerian Perhubungan, 2019, *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*, Jakarta, Kementerian Perhubungan RI.

Affandi, Galih Wijaksana, Dwi Prasetyanto, and Andrean Maulana. 2017. "Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Api Ekonomi Bandung Raya." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 3 (4): 12–23.

Andiyarti, Betty. 2016. "Perbandingan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai Sebelum dan Sesudah Penerapan Badan Layanan Umum (BLU)." *Jurnal Pendidikan Kedokteran Indonesia: The Indonesian Journal Of Medical Education* 5 (3): 192. <https://doi.org/10.22146/jpki.25454>.

Aryani, Dwi, and Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* 17 (2): 114–26.

Leliana, Arinda, and Blima Oktaviastuti. 2020. "Analisis Kepuasan Penumpang

Kereta Api Terhadap Angkutan Umum Di Stasiun Madiun." *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura* 5 (1): 1–6.

Noviana, Noviana. 2020. "Pengadaan Barang/Jasa Pada Badan Layanan Umum." *Jurist-Diction* 3 (2): 587. <https://doi.org/10.20473/Jd.V3i2.18206>.

- Prastiya, Ongky Dwi. 2017. "Analisis Pengembangan Stasiun Padalarang Guna Meningkatkan Pelayanan Jasa Angkutan Kereta Api." *Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 5–24.
- Pratama, Aditya Fahmi. 2015. "Efektifitas Peron Di Stasiun Klakah Terhadap Keselamatan Penumpang." *Sekolah Tinggi Transportasi Darat*.
- Rinaldi, Rudi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)." (1): 37–39.
- Umam, Risep Khairul, And Niluh Putu Hariastuti. 2018. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 339–44.
- Waluyo, Budi. 2014. "Analisis Permasalahan Pada Implementasi Pola Pengelolaan." *Jurnal Infoartha* 3 (December 2014): 27–38.
- Winarni. 2017. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Emery Barbershop Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Teknik Industri Institut Sains Teknologi. AKPRIND Yogyakarta* 6 (3): 69. <https://doi.org/10.25077/jmu.6.3.69-75.2017>.

LAMPIRAN

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022	LAMPIRAN I.1 KUISIONER SURVEY KINERJA DAN KEPENTINGAN	
---	---	--	---

Yth. Bapak / Ibu / Saudara/i

Dalam rangka penelitian untuk kepentingan akademik yang berjudul **"Analisis Peningkatan Fasilitas Pengujian SDM Perkeretaapian di Balai Pengujian Perkeretaapian Menuju Badan Layanan Umum (BLU)"**. Kami mohon kepada Bapak / Ibu / Saudara/i agar berkenan menjawab pertanyaan yang telah kami sediakan. Kami ucapkan terimakasih atas partisipasi Bapak / Ibu / Saudara/i.

A. Isilah dengan tanda "✓" atau "x" pada kotak yang tersedia untuk jawaban yang anda pilih.

1. Jenis Kelamin

L

☐

P

☐

2. Usia :

<20 Tahun

☐

21-30 Tahun

☐

31-40 Tahun

☐

>40 Tahun

☐

3. Tingkat Pendidikan

SD/SMP

☐

SMA

☐

D3/S1

☐

Lainnya

☐

4. Jenis Sertifikasi

Awak

Sarana

Perkeretaapian

☐

Tenaga Pemeriksa dan

Perawatan Sarana

Perkeretaapian

☐

Tenaga Pemeriksa dan

Perawatan Prasarana

Perkeretaapian

☐

Pengatur Perjalanan

Kereta Api

☐

Pengendali Perjalanan

Kereta Api

☐

Penjaga

Pintu

Perlintasan Kereta Api

☐

Lainnya

☐

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

Keterangan :

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

No	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
1	Ketersediaan ruang tunggu yang memadai										
2	Ketersediaan fasilitas ruang uji teori yang memadai										
3	Ketersediaan fasilitas simulator dan ruang uji praktek yang sesuai										
4	Ketersediaan ruang uji Kesehatan/klinik										
5	Ketersediaan ruang uji wawancara										
6	Kecepatan dalam memberikan informasi										
7	Ketersediaan fasilitas keselamatan (APAR) dan petunjuk evakuasi darurat										
8	Ketersediaan ruang ibadah/mushola										
9	Ketersediaan toilet dengan air yang mencukupi										
10	Kondisi suhu dan sirkulasi udara										
11	Ketersediaan pusat layanan dan informasi pengujian SDM Perkeretaapian										

"TERIMA KASIH ATAS KERJASAMANYA"

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022	LAMPIRAN I.2 HASIL SURVEY WAWANCARA FASILITAS PENGUJIAN SDM PERKERETAAPIAN	
---	---	---	---

1. Jenis Kelamin

L	P	Total
96	2	98

2. Usia :

<20 Tahun	0
21-30 Tahun	40
31-40 Tahun	41
>40 Tahun	17
Total	98

3. Tingkat Pendidikan :

SD/SMP	0
SMA	81
D3/S1	17
Lainnya	0
Total	98

4. Jenis Sertifikasi

Awak Sarana Perkeretaapian	41
Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Sarana Perkeretaapian	2
Tenaga Pemeriksa dan Perawatan Prasarana Perkeretaapian	5
Pengatur Perjalanan Kereta Api	44
Pengendali Perjalanan Kereta Api	6
Penjaga Pintu Perlindungan Kereta Api	0
Lainnya	0
Total	98

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022	LAMPIRAN I.3 INPUT DATA KARAKTERISTIK PENGUNA JASA PENGUJIAN SDM PERKERETAAPIAN DI BALAI PENGUJIAN PERKERETAAPIAN	
---	---	--	---

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

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
22	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
23	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
24	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
25	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Pengatur Perjalanan Kereta Api
26	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
27	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
28	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
29	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
30	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
31	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
32	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
33	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
34	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
35	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
36	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
37	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
38	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
39	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
40	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
41	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
42	Laki-laki	21-30 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
43	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
44	Laki-laki	21-30 Tahun	D3/S1	Awak Sarana Perkeretaapian
45	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian
46	Laki-laki	>40 Tahun	SMA	Awak Sarana Perkeretaapian

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

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

No	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Jenis Sertifikasi
97	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api
98	Laki-laki	31-40 Tahun	SMA	Pengatur Perjalanan Kereta Api

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022	LAMPIRAN I.4 INPUT TINGKAT KINERJA	
---	---	---	---

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

No	Atribut Pelayanan										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
36	2	4	4	2	2	4	3	2	4	4	3
37	3	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3
38	3	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3
39	3	5	2	3	2	4	4	3	4	4	3
40	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3
41	3	3	3	2	1	3	4	2	3	4	3
42	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3
43	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3
44	4	3	3	1	1	4	3	3	4	3	3
45	1	4	4	2	1	4	3	2	4	3	3
46	4	3	3	3	2	2	5	2	2	3	3
47	3	5	2	3	1	4	3	2	1	3	3
48	2	4	2	3	2	4	2	3	4	4	2
49	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2
50	2	5	2	3	3	5	3	4	1	4	2
51	2	4	2	2	2	4	2	3	4	3	2
52	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2
53	4	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2
54	2	4	2	2	3	5	3	4	1	3	2
55	4	3	3	4	4	4	4	4	5	2	2
56	2	4	4	2	2	4	4	3	4	2	2
57	4	3	3	3	4	4	4	4	1	2	2
58	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	1
59	3	3	5	4	3	5	3	4	4	3	5
60	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5
61	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	5
62	3	3	5	4	3	3	4	2	3	3	5
63	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4
64	3	5	2	3	2	2	5	2	2	5	4
65	3	5	2	3	2	2	5	2	2	5	4
66	3	5	2	3	2	2	5	2	2	5	4
67	3	5	2	3	2	4	3	3	2	5	4
68	3	5	2	3	2	4	3	3	4	5	3
69	3	5	2	3	2	2	5	2	2	5	3
70	3	5	2	3	2	4	4	3	4	4	3
71	2	4	4	2	2	4	3	1	4	4	3
72	2	4	4	2	2	4	3	1	4	4	3
73	1	4	1	2	2	4	3	1	4	4	3
74	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3
75	3	5	2	3	2	4	3	3	4	4	3
76	2	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3
77	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3
78	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3
79	2	5	2	3	3	5	3	5	4	3	3
80	2	4	2	2	3	5	3	5	4	3	3
81	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3

No	Atribut Pelayanan										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
82	2	4	1	2	3	4	4	3	4	3	3
83	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3
84	2	5	2	3	3	5	3	5	4	3	3
85	2	4	1	2	2	4	3	1	4	3	3
86	1	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3
87	2	5	2	3	3	5	3	4	5	3	2
88	2	5	2	3	3	5	3	4	5	3	2
89	3	3	5	4	3	5	3	5	5	3	2
90	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
91	2	4	1	2	2	4	2	3	2	3	2
92	1	4	4	2	2	4	2	3	2	3	2
93	4	3	3	3	4	4	5	4	5	2	2
94	2	5	2	3	3	5	3	4	1	5	4
95	2	4	4	2	3	2	5	2	2	4	4
96	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3
97	2	4	2	2	3	5	5	4	5	5	2
98	2	4	2	2	3	5	5	4	2	2	1

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022	LAMPIRAN I.5 INPUT TINGKAT KEPENTINGAN	
---	---	---	---

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

No	Atribut Pelayanan										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
37	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5
38	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3
39	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4
40	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3
41	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4
42	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3
43	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4
44	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3
45	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
46	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3
47	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5
48	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
49	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
50	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
51	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5
52	4	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3
53	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3
54	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5
55	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3
56	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
57	5	3	4	4	5	4	4	5	3	4	3
58	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2
59	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5
60	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5
61	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4
62	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	5
63	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3
64	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
65	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
66	2	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3
67	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5
68	2	4	3	4	3	3	2	3	1	3	4
69	4	2	4	3	2	3	3	4	5	3	3
70	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5
71	4	4	3	5	4	4	3	3	5	3	5
72	3	5	3	5	5	4	3	3	5	3	5
73	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
75	3	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4
76	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4
77	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3
78	4	3	3	5	2	4	3	3	1	3	5
79	4	2	4	3	3	3	3	4	5	3	3
80	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
81	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3
82	4	4	5	2	3	3	3	3	5	3	1

No	Atribut Pelayanan										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
83	4	4	3	4	5	2	2	3	2	3	4
84	4	2	4	3	3	3	3	2	5	3	3
85	1	5	5	2	3	3	3	3	5	3	5
86	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3
87	5	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3
88	5	4	5	2	3	3	3	4	4	3	5
89	5	3	1	4	3	3	2	3	2	3	5
90	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
91	3	5	5	1	3	3	2	3	3	3	2
92	5	4	3	5	4	5	5	5	2	3	3
93	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4
94	4	4	5	3	3	5	5	5	4	2	5
95	2	3	3	5	5	4	5	5	3	2	4
96	4	3	4	4	4	4	5	3	3	2	4
97	5	4	3	4	4	5	4	5	3	2	4
98	5	4	3	4	4	5	4	5	3	2	4