

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN CICALENGKA**

KERTAS KERJA WAJIB



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : RAHMATAN AINUN NAJIB

NOTAR : 18.03.056

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

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG
DI STASIUN CICALENGKA
KERTAS KERJA WAJIB**

**DIAJUKAN DALAM RANGKA PENYELESAIAN PROGRAM STUDI
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
GUNA MEMPEROLEH SEBUTAN AHLI MADYA**



DIAJUKAN OLEH :

RAHMATAN AINUN NAJIB
NOTAR : 18.03.056

**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,
semua sumber yang dikutip dan dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : RAHMATAN AINUN NAJIB

Notar : 18.03.056

Tanda Tangan :



Tanggal : 7 Agustus 2021

**KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG
DI STASIUN CICALENGKA**

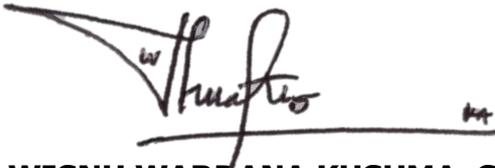
Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NAMA : RAHMATAN AINUN NAJIB

Nomor Taruna : 18.03.056

Telah disetujui oleh

PEMBIMBING

Handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wisnu Wardana Kusuma' with a horizontal line underneath.

WISNU WARDANA KUSUMA, S.SiT, MM

Tanggal: 7 Agustus 2021

PEMBIMBING

Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Yudi Karyanto'.

YUDI KARYANTO A.TD,M.Sc

Tanggal: 6 Agustus 2021

**KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN CICALENGKA**

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

Oleh:

RAHMATAN AINUN NAJIB

Nomor Taruna: 18.03.056

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

Pembimbing



**WISNU WARDANA KUSUMA, S.SiT, MM
NIP. 19851205 201012 1 003**

Tanggal: 10 AGUSTUS 2021

Pembimbing



**YUDI KARYANTO A.TD, M.Sc
NIP. 19650505 198803 1 004**

Tanggal: 10 AGUSTUS 2021

**JURUSAN MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
BEKASI, 2021**

**KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN
PENUMPANG DI STASIUN CICALENGKA**

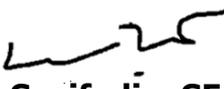
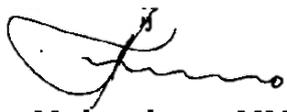
Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

RAHMATAN AINUN NAJIB

Nomor Taruna: 18.03.056

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

DEWAN PENGUJI

PENGUJI I  <u>Ir. Bambang Drajat, MM</u> NIP. 19581228 198903 1 002	PENGUJI II  <u>Dion Syaifudin, SE., DEA</u> NIP. 19650913 199303 1 001
Penguji III  <u>Ika Setyorini, S.Psi., MM</u> NIP. 19721119 199803 2 001	Penguji IV  <u>Ir. Muhardono, MM</u>
Penguji V <u>Khusnul Khotimah, MT</u> NIP. 19871231 200912 2 002	Penguji VI  <u>Sam Deli Imanuel Dudung, S.ST., MM</u> NIP. 19850309 200912 1 003

Mengetahui

**KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN**



**Ir. Bambang Drajat, MM
NIP. 19581228 198903 1 002**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : RAHMATAN AINUN NAJIB
Notar : 18.03.056
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 PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN CICALENGKA. 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 : Agustus 2021

Yang menyatakan



(RAHMATAN AINUN NAJIB)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang. Karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tepat pada waktunya.

Dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini, Penulis mengambil judul **“PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN CICALENGKA”**

Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah tugas akhir dari Program Diploma III Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia Angkatan XL tahun 2020/2021 guna memperoleh Ahli Madya Perkeretaapian (A.Md. Tra MTP) dan realisasi dari Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan di Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat.

Di dalam Kertas Kerja Wajib ini, adapun dalam penyelesaian Kertas Kerja Wajib ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini ijin penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Hindro Surahmat, ATD., MSi selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia- STTD.
2. Bapak Ir. Bambang Drajat selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian.
3. Bapak Wisnu Wardana Kusuma, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.
4. Bapak Yudi Karyanto A.TD,M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan,

serta masukan kepada penulis dalam penulisan Kertas Kerja wajib (KKW) ini.

5. Kepada ibu saya Misliyah dan bapak saya Agus Sugianto saya serta seluruh anggota keluarga yang memberikan semangat dan doa tak kunjung henti.
6. Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat ibu Erni Basri, ST., M.Eng dan ibu Kasubag Tata Usaha Made Happy Martin, SE.,MBA yang telah mengizinkan Taruna/i PTDI-STTD menjalankan PKL di Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat.
7. Kepala Seksi Prasarana Perkeretaapian bapak Bernadi Armi Srtyo, ST. dan Kepala Seksi Lalu Lintas, Sarana dan Keselamatan Perkeretaapain bapak Fitri Antara, SE serta seluruh pegawai yang telah mengizinkan, menerima serta membimbing saya dalam melaksanakan PKL.
8. Kakak – kakak Alumni PTDI-STTD yang bekerja di Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat.
9. Segenap Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia- STTD
10. Kepada rekan-rekan TIM PKL BALAI TEKNIK PERKERETAAPAIN WILAYAH JAWA BAGIAN BARAT yang sudah berjuang Bersama.
11. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah memberi bantuan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan

Penulis menyadari dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini masih terdapat kekurangan. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya.

Bekasi, Agustus 2021

A handwritten signature in brown ink, appearing to be 'Rahmatan' with a stylized flourish at the end.

RAHMATAN AINUN NAJIB

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iv

Daftar Tabel vi

Daftar Gambar vii

Daftar Rumus ix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 LATAR BELAKANG 1

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH..... 3

1.3 RUMUSAN MASALAH 3

1.4 MAKSUD DAN TUJUAN..... 3

1.5 BATASAN MASALAH..... 4

BAB II GAMBARAN UMUM 5

2.1. KONDISI WILAYAH KAJIAN 5

2.1.1 Kondisi Geografis 5

2.1.2 Kondisi Administratif..... 6

2.1.3 Kondisi Demografi 7

2.1.4 Gambaran Umum BALAI TEKNIK PERKERETAAPIAN KELAS I WILAYAH
JAWA BAGIAN BARAT..... 9

2.2. KONDISI TRANSPORTASI WILAYAH KAJIAN15

2.2.1 Kondisi Transportasi Cicalengka15

2.2.2 Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang18

2.2.3 Jumlah Penumpang Enam Tahun Terakhir di Stasiun Cicalengka30

BAB III KAJIAN PUSTAKA..... 31

3.1 ASPEK LEGALITAS.....31

3.2 ASPEK TEORITIS.....36

3.3 ASPEK TEKNIS39

BAB IV METODE PENELITIAN 48

4.1	ALUR PIKIR PENELITIAN	48
4.2	BAGAN ALIR PENELITIAN	50
4.3	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	51
4.4	TEKNIK ANALISIS DATA	52
4.5	LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN.....	54
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH		55
5.1	ANALISIS KONDISI EKSISTING FASILITAS PELAYANAN STASIUN CICALENGKA.....	55
5.2	ANALISIS PERAMALAN JUMLAH PENUMPANG	71
5.3	ANALISIS TINGKAT KEPUASAN FASILITAS PELAYANAN	77
BAB VI PENUTUP		109
6.1	KESIMPULAN.....	110
6.2	SARAN.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....		122
LAMPIRAN		

Daftar Tabel

Tabel II. 1	Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat..	8
Tabel II. 2	Daftar stasiun lintas Kiaracondong – Cicalengka.....	16
Tabel II. 3	Jadwal KA Lokal Bandung Raya	16
Tabel II. 4	Jumlah Penumpang di Stasiun Cicalengka	30
Tabel III. 1	Skala Penilaian.....	43
Tabel V. 1	Survei Inventarisasi Fasilitas Pelayanan Penumpang Di Stasiun	59
Tabel V. 2	Volume Penumpang di Stasiun Cicalengka Pada Tahun 2015-2019 ..	72
Tabel V. 3	Hasil Perhitungan Tingkat Pertumbuhan Metode Aritmatik, Geometri dan Least Square.....	72
Tabel V. 4	Hasil Peramalan Jumlah Penumpang Tahun 2021-2025	74
Tabel V. 5	Jumlah Pemberangkatan Penumpang Stasiun Cicalengka	75
Tabel V. 6	Skala Penilaian	85
Tabel V. 7	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	85
Tabel V. 8	Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja	87
Tabel V. 9	Nilai R Tabel.....	88
Tabel V. 10	Hasil Pengujian Reliabilitas	89
Tabel V. 11	Tabel Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Cicalengka	90
Tabel V. 12	Hasil Perhitungan MIS dan MSS.....	94
Tabel V. 13	Hasil Perhitungan WF dan WS.....	95

Daftar Gambar

Gambar II. 1	Peta Administrasi Provinsi Jawa Barat.....	6
Gambar II. 2	Diagram pertumbuhan jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat	8
Gambar II. 3	Struktur Organisasi Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat.....	10
Gambar II. 4	Peta Wilayah Kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat.....	15
Gambar II. 5	Alat Pemadam Api Ringan (APAR) sebagai Peralatan Penyelamatan Darurat Bahaya Kebakaran.....	18
Gambar II. 6	Fasilitas Keselamatan Petunjuk Jalur Evakuasi	19
Gambar II. 7	Kotak P3K.....	19
Gambar II. 8	Fasilitas Keselamatan Untuk Penanganan Keadaan Darurat Berupa Kursi Roda.....	20
Gambar II. 9	Lampu penerangan.....	20
Gambar II. 10	Fasilitas Keamanan Berupa Ketersediaan CCTV (Closed Circuit Television) di Setiap Sudut	21
Gambar II. 11	Nomor Telepon Kepolisian/Call Center	21
Gambar II. 12	Fasilitas Keamanan Berupa Petugas Berseragam	22
Gambar II. 13	Fasilitas Keandalan Berupa Loker Manual dan/atau Vending Machine	22
Gambar II. 14	Fasilitas Informasi Dengan Display dan/atau Running Text	23
Gambar II. 15	Fasilitas Keandalan Berupa Pengeras Suara Untuk Informasi Kepada Penumpang.....	23
Gambar II. 16	Fasilitas Ruang Tunggu Penumpang	24
Gambar II. 17	Fasilitas Ruang Boarding Penumpang	24
Gambar II. 18	Toilet	24
Gambar II. 19	Tempat Ibadah	25
Gambar II. 20	Fasilitas Penerangan.....	25
Gambar II. 21	Fasilitas Informasi Tarif KA	26
Gambar II. 22	Fasilitas Pengeras Suara.....	26
Gambar II. 23	Informasi Angkutan Lanjutan.....	27
Gambar II. 24	Fasilitas Naik Turun Penumpang (bancik).....	27
Gambar II. 25	Area Parkir	28
Gambar II. 26	Ruang Ibu Menyusui.....	29
Gambar II. 27	Tempat duduk difabel	29
Gambar III. 1	Diagram Cartesius Importance Performance Analysis.....	45
Gambar V. 1	Prosentase Fasilitas Pelayanan Stasiun Cicalengka	58
Gambar V. 2	Diagram Jenis Kelamin Responden	78
Gambar V. 3	Diagram Usia Responden	79
Gambar V. 4	Diagram Pekerjaan Responden	79
Gambar V. 5	Diagram Pendapatan Responden	80
Gambar V. 6	Diagram Maksud Perjalanan Responden	81

Gambar V. 7 Diagram Frekuensi Menggunakan Kereta Api	81
Gambar V. 8 Diagram Alasan menggunakan KA	82
Gambar V. 9 Diagram Kendaraan Responden Menuju Stasiun.....	82
Gambar V. 10 Diagram Moda Angkutan Lanjutan Dari Stasiun Tujuan.....	83
Gambar V. 11 Diagram Kartesius	92
Gambar V. 12 Rencana Fasilitas Kesehatan berupa klinik dengan tempat tidur minimal 2 unit dan dokter jaga.....	98
Gambar V. 13 Kondisi Eksisting Safety line	98
Gambar V. 14 Rencana Fasilitas Keselamatan berupa safety line min.35 cm dari tepi peron dan lampu penerangan pada peron.....	98
Gambar V. 15 Kondisi Eksisting Toilet.....	99
Gambar V. 16 Rencana Fasilitas toilet dilengkapi toilet penyanggah disabilitas	99
Gambar V. 17 Kondisi eksisting ruang boarding	100
Gambar V. 18 Rencana Ruang Tunggu Boarding.....	100
Gambar V. 19 Bancik pada peron	101
Gambar V. 20 Kondisi Eksisting Peron dan Kanopi Peron	102
Gambar V. 21 Rencana Panjang Peron yang sesuai Panjang rangkaian kereta dan lantai peron yang sejajar kereta dengan gap peron maksimal 25 cm serta dilengkapi kanopi.....	103
Gambar V. 22 Rencana Fasilitas Ramp penyanggah disabilitas pada akses masuk Stasiun.....	103
Gambar V. 23 Rencana Toilet khusus penyanggah disabilitas	104
Gambar V. 24 Rencana Ruang Layanan Pelanggan/ loket khusus penyanggah disabilitas.....	104
Gambar V. 25 Rencana Guiding Block pada peron untuk penyanggah disabilitas	104
Gambar V. 26 Fasilitas Tempat Parkir	105
Gambar V. 27 Parkir Angkutan Umum	105
Gambar V. 28 Kondisi Eksisting Parkir.....	106
Gambar V. 29 Rencana Mushola.....	106
Gambar V. 30 Akses Keluar Masuk Dari Tempat Parkir	107
Gambar V. 31 Akses keluar masuk stasiun di tempat angkutan umum	107
Gambar V. 32 Layout Eksisting Stasiun Cicalengka	108
Gambar V. 33 Layout Rencana Stasiun Cicalengka	109

Daftar Rumus

III. 1 Rumus Kebutuhan Ruang Tunggu	39
III. 2 Rumus Kebutuhan Peron	39
III. 3 Rumus Slovin	40
III. 4 Rumus Aritmatik Kenaikan Penumpang Pertahun	41
III. 5 Rumus Aritmatik.....	41
III. 6 Rumus Geometrik.....	42
III. 7 Rumus Least Square	42
III. 8 Rumus Least Square	42
III. 9 Rumus Tingkat Kesesuaian	44
III. 10 Rumus MIS	46
III. 11 Rumus Weight Factor.....	46
III. 12 Rumus Weight Score.....	47
III. 13 Rumus CSI.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan dari suatu moda transportasi. Semakin baik pelayanan yang diberikan tentunya akan semakin menarik minat pengguna jasa agar terus menggunakan moda transportasi khususnya angkutan umum. Dengan semakin berkembangnya moda transportasi dan semakin pesatnya kemajuan teknologi, maka perlu ditunjang dengan pelayanan yang baik oleh penyelenggara transportasi.

Kereta api merupakan moda transportasi yang sedang menjadi daya tarik tersendiri khususnya di Indonesia. Dengan kondisi ini maka perlu adanya pelayanan yang perlu di tingkatkan oleh penyelenggara jasa kereta api guna mengimbangi permintaan dari pengguna jasa. Pelayanan yang baik akan semakin menarik minat pengguna jasa untuk menggunakan moda angkutan kereta api

Stasiun merupakan tempat berkumpulnya pengguna jasa kereta api yang akan berangkat dan turun dari beberapa kereta api. Stasiun kereta api juga merupakan tempat bongkar muat barang logistik. Pengguna jasa tentunya mengharapkan pelayanan yang baik saat berada di stasiun kereta api karena merupakan tempat utama dalam penyelenggaraan kegiatan operasi kereta api.

Standar pelayanan minimum adalah syarat minimum yang ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini Menteri perhubungan sebagai syarat yang harus dipenuhi guna terciptanya kesesuaian dalam pengoperasian stasiun kereta api sehingga dapat memberikan suatu pelayanan yang optimal kepada semua pengguna jasa kereta api. Standar Pelayanan Minimum fasilitas stasiun yang terbaru terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Stasiun Cicalengka adalah stasiun kelas sedang yang tepatnya berada di lintas Padalarang – Cicalengka dan merupakan stasiun pemberhentian akhir untuk KA Lokal Bandung Raya. Adanya pembangunan jalur ganda dan rencana elektrifikasi dalam beberapa tahun kedepan tentunya perlu adanya pembenahan dan pengembangan terhadap fasilitas di stasiun Cicalengka.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang belum memenuhi standar pelayanan minimum sesuai Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 seperti fasilitas naik turun penumpang, ruang tunggu boarding, ruang ibadah, fasilitas Kesehatan dan keselamatan dan fasilitas penyandang disabilitas yang kurang memenuhi standar pelayanan minimum di Stasiun Cicalengka.

Ditinjau dari fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Cicalengka belum memenuhi persyaratan yang ada di dalam Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, maka melalui penelitian ini kiranya perlu dilakukan kajian untuk mengetahui seperti apakah pengembangan stasiun Cicalengka guna meningkatkan pelayanan jasa angkutan kereta api yang dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api, sehingga dapat membuat masyarakat lebih memilih menggunakan kereta api dan mengurangi kemacetan di jalan raya serta memaksimalkan potensi dari Stasiun Cicalengka. Maka dari itu, penulis mengambil tugas kertas kerja wajib dengan judul **“PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN CICALENGKA”**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

1. Terdapat fasilitas pelayanan di stasiun cicalengka seperti fasilitas naik turun penumpang, ruang tunggu boarding, ruang ibadah, toilet dan fasilitas penyandang disabilitas yang belum sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
2. Adanya peningkatan jumlah penumpang yang tidak sebanding dengan fasilitas pelayanan penumpang yang terdapat di stasiun cicalengka
3. Tingkat Kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang masih rendah

1.3 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang kereta api di stasiun cicalengka berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 ?
2. Berapakah jumlah peningkatan penumpang 5 tahun kedepan guna mengoptimalkan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun cicalengka?
3. Bagaimana meningkatkan kepuasan penumpang yang masih rendah terhadap fasilitas pelayanan di stasiun cicalengka?

1.4 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah untuk mengkaji fasilitas pelayanan penumpang pada Stasiun Cicalengka yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cicalengka berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019.

2. Untuk mengetahui jumlah penumpang dalam 5 tahun terakhir dan meramalkan peningkatan penumpang 5 tahun yang akan datang guna mengoptimalkan fasilitas pelayanan yang terdapat di stasiun Cicalengka.
3. Untuk Merencanakan peningkatan fasilitas pelayanan distasiun Cicalengka bersarkan kepentingan dan kepuasan penumpang.

1.5 BATASAN MASALAH

Ruang lingkup Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan keterbatasan waktu serta kemampuan yang dimiliki penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, maka Analisis yang dilakukan menitikberatkan pada peningkatan fasilitas pelayanan stasiun Cicalengka.

Adapun lingkup pembahasan yang ada dalam penelitian ini yaitu:

1. Lokasi penelitian wilayah studi hanya pada stasiun Cicalengka.
2. Penelitian yang dilakukan terfokus pada peningkatan fasilitas pelayanan penumpang.
3. Membahas peningkatan sesuai dengan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang.
4. Pada penelitian ini tidak mencakup mengenai biaya yang dikeluarkan dalam peningkatan fasilitas.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. KONDISI WILAYAH KAJIAN

2.1.1 Kondisi Geografis

Provinsi Jawa Barat terletak di Pulau Jawa memiliki posisi geografis yang sangat strategis karena berbatasan langsung dengan Ibu Kota Negara DKI Jakarta serta menghubungkan pusat kegiatan ekonomi di bagian lain Pulau Jawa yakni Jawa Tengah dan Jawa Timur. Letak geografis Provinsi Jawa Barat berbatasan dengan wilayah provinsi lain dengan batas administrasi wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Laut Jawa dan Provinsi DKI Jakarta
- b. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Provinsi Banten
- c. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Provinsi Jawa Tengah
- d. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Samudera Hindia

Provinsi Jawa Barat tepatnya berada antara $5^{\circ} 50'$ – $7^{\circ} 50'$ Lintang Selatan dan $104^{\circ} 48'$ - $108^{\circ} 48'$ Bujur Timur. dengan luas wilayah berdasarkan Peta Administrasi Jawa Barat dari Badan Informasi Geospasial tahun 2018 mencapai $37.087,92 \text{ km}^2$ dengan garis pantai sepanjang $832,69 \text{ km}$ (berdasarkan Peta RZWP3K Provinsi Jawa Barat). Berdasarkan kewenangan pengelolaan laut 0-12 mil, luas wilayah laut Provinsi Jawa Barat $15.528,90 \text{ ha}$ dengan jumlah pulau-pulau kecil sebanyak 19 pulau. Wilayah Provinsi Jawa Barat terbagi atas dataran rendah dan dataran tinggi, dataran rendah umumnya berada di wilayah Utara dan dataran tinggi berada di wilayah Selatan.

Provinsi Jawa Barat mempunyai kondisi alam dengan struktur geologi yang kompleks. Kawasan utaranya adalah dataran rendah sedang bagian tengahnya adalah daerah pegunungan, atau rangkaian dari pegunungan yang membentang dari barat sampai timur Pulau Jawa. Adapun kawasan selatan adalah daerah berbukit-bukit dengan sedikit pantai.

Jawa Barat memiliki lahan yang subur yang berasal dari endapan vulkanis dan dialiri oleh banyak aliran sungai yaitu sungai Cisadane, Sungai Ciliwung, Sungai Cisande, Sungai Cimandiri, Sungai Citarum, Sungai Cimanuk, dan Sungai Citanduy, jadi sebagian besar lahannya digunakan untuk pertanian.

Seperti daerah lain di Indonesia, iklim di Provinsi Jawa Barat adalah tropis, dengan suhu 9°C di Puncak Gunung Pangrango dan 34°C di Pantai Utara. Adapun rata-rata curah hujan 2.000 mm per tahun, tapi di beberapa daerah pegunungan terjadi curah hujan antara 3.000 hingga 5.000 mm per tahun.

2.1.2 Kondisi Administratif



Sumber: BAPPEDA Provinsi Jawa Barat

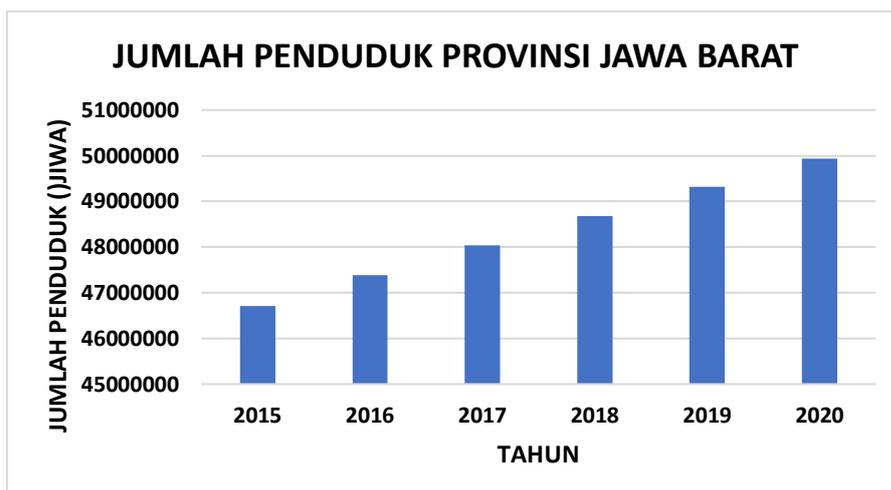
Gambar II. 1 Peta Administrasi Provinsi Jawa Barat

Provinsi Jawa Barat adalah daerah kaya akan sumber daya alam, destinasi wisata juga berpenduduk terbanyak di Indonesia. Secara administratif, Provinsi Jawa Barat terbagi kedalam 27 kabupaten/kota, dengan 18 kabupaten dan 9 Kota, yaitu Kabupaten Bogor, Sukabumi, Cianjur, Bandung, Bandung Barat, Garut, Tasikmalaya, Ciamis, Kuningan, Cirebon, Majalengka, Sumedang, Indramayu, Subang, Purwakarta, Karawang, Bekasi, dan Pangandaran serta Kota Bogor,

Sukabumi, Bandung, Cirebon, Bekasi, Depok, Cimahi, Tasikmalaya dan Kota Banjar. Kabupaten Sukabumi merupakan wilayah terluas di Provinsi Jawa Barat dengan persentase terhadap luas wilayah provinsi mencapai 11,72 persen, sedangkan Kota Cirebon merupakan wilayah terkecil dengan persentase terhadap luas wilayah provinsi sebesar 0,11 persen. Wilayah Provinsi Jawa Barat terdiri atas 627 kecamatan, 645 kelurahan dan 5.312 desa. Berdasarkan sisi produksi, kapasitas sektor jasa dan perdagangan semakin besar terkait dengan keunggulan Jawa Barat sebagai pusat kuliner dan fashion yang menarik bagi turis domestik maupun asing untuk mengunjungi Jawa Barat terutama Kota Bandung dan sekitarnya. Jawa Barat juga memiliki tempat-tempat wisata dengan pemandangan yang menakjubkan seperti pasir putih dan kehangatan lautan tropis seperti Pantai Pangandaran, Pelabuhan Ratu dan sumber air panas di Ciater.

2.1.3 Kondisi Demografi

Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah penduduk terbanyak di Indonesia. Kondisi Demografi Provinsi Jawa Barat yang diambil dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Barat tahun 2020 jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat adalah 49.935.858 jiwa, dengan tingkat kepadatan Provinsi Jawa Barat tahun 2020 adalah sebanyak 1.411,5 jiwa per km² yang dapat dilihat diagram dibawah ini.



Sumber: Badan Pusat Statistika Provinsi Jawa Barat, 2021

Gambar II. 2 Diagram pertumbuhan jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat

Dapat dilihat dari diagram pertumbuhan jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah penduduk dengan kabupaten/kota jumlah penduduk Kota Bogor yang terbanyak dibandingkan Kabupaten/Kota lainnya yaitu sebanyak 6.088.233 jiwa, sedangkan Kabupaten Bandung merupakan jumlah penduduk terbanyak kedua setelah Kota Bogor yaitu sebanyak 3.831.505 jiwa. Berikut tabel jumlah penduduk Provinsi Jawa Barat beserta laju pertumbuhan 2020 menurut Provinsi Jawa Barat dalam Angka 2020.

Tabel II. 1 Laju Pertumbuhan Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat

No	Kabupaten/ Kota	Penduduk (Ribuan)	Presentase Penduduk	Laju Pertumbuhan
1	Bogor	5427,07	11,24	1,25
2	Sukabumi	2725,45	5,65	1,48
3	Cianjur	2477,56	5,13	1,29
4	Bandung	3623,79	7,51	1,28
5	Garut	2585,61	5,36	0,71

Tabel II.1 Lanjutan

6	Tasikmalaya	1865,20	3,86	1,04
7	Ciamis	1229,07	2,55	0,62
8	Kuningan	1167,69	2,42	1,17
9	Cirebon	2270,62	4,70	0,91
10	Majalengka	1305,48	2,70	1,1
11	Sumedang	1152,51	2,39	0,51
12	Indramayu	1834,43	3,80	0,95
13	Subang	1595,32	3,30	0,83
14	Purwakarta	997,87	2,07	1,54
15	Karawang	2439,09	5,05	1,33
16	Bekasi	3113,02	6,45	1,64
17	Bandung Barat	1788,34	3,70	1,65
18	Pangandaran	423,67	0,88	1,07
19	Bogor	1043,07	2,16	0,91
20	Sukabumi	346,33	0,72	1,44
21	Bandung	2444,16	5,06	0,2
22	Cirebon	333,30	0,69	1,14
23	Bekasi	2543,68	5,27	0,83
24	Depok	2056,34	4,26	1,64
25	Cimahi	568,40	1,18	0,48
26	Tasikmalaya	716,16	1,48	1,16
27	Banjar	200,97	0,42	1,34

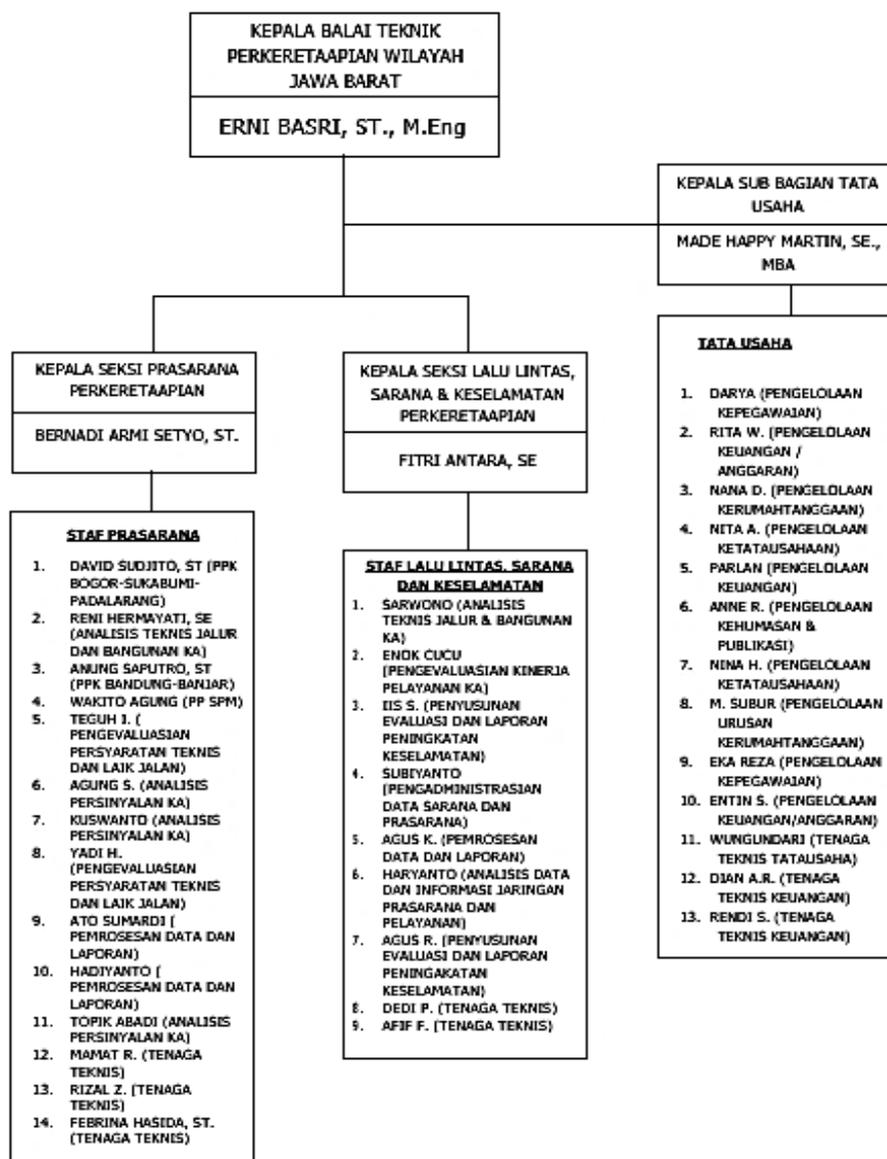
Sumber: Provinsi Jawa Barat dalam Angka 2021

2.1.4 Gambaran Umum BALAI TEKNIK PERKERETAAPIAN KELAS I WILAYAH JAWA BAGIAN BARAT

1. Struktur Organisasi

Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat sebagai UPT berperan sebagai organisasi di bawah Direktorat Jenderal Perkeretaapian dengan kewenangan mengelola kepegawaian, keuangan, peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas teknis

operasional atau penunjang tertentu dengan tujuan meningkatkan efektifitas pelaksanaan peningkatan prasarana, fasilitas Bimbingan dan pengawasan teknis, dan koordinasi pelaksanaan operasional penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan kereta api Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Sesuai dengan penjelasan yang sudah dijabarkan di atas, bahwa Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat dipimpin oleh seorang Kepala dengan susunan organisasi sebagai berikut :



Sumber : Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat, 2021

2. Gambaran Umum Tupoksi Perbidang di Balai Teknik Perkeretaapian

Gambar II. 3 Struktur Organisasi Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat

Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat.

Berdasarkan PM Nomor 63 Tahun 2014 Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat adalah Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perkeretaapian.

Balai Teknik Perkeretaapian memiliki tugas melaksanakan peningkatan dan pengawasan prasarana, juga pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas, angkutan dan keselamatan perkeretaapian. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan peningkatan prasarana perkeretaapian.
- b. Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan prasarana perkeretaapian.
- c. Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas dan angkutan kereta api.
- d. Pelaksanaan pengawasan keselamatan lalu lintas dan angkutan kereta api.
- e. Pelaksanaan pemantauan kelaikan prasarana dan sarana perkeretaapian.
- f. Pelaksanaan pencegahan dan penindak pelanggaran perundang-undangan di bidang perkeretaapian.
- g. Pelaksanaan analisis dan penanganan kecelakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Pengelolaan urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum dan hubungan masyarakat.

Tugas dari masing-masing bagian di lingkup Balai Teknik Perkeretaapian, sebagai berikut :

- a. Kepala Balai

Melaksanakan peningkatan dan pengawasan prasarana, serta pengawasan dan penyelenggaraan sarana lalu lintas, angkutan dan keselamatan perkeretaapian.

b. Bagian Sub Bagian Tata Usaha

Rincian kegiatan di bidang Ketata-Usahaan, Kepegawaian, Kerumah-Tangga dan Kehumasan meliputi:

- 1) Pengelolaan Kepegawaian merupakan aktifitas pengelolaan pegawai yg dimulai dari pentusunan kebutuhan, rekrutmen, pengendalian, pengembangan dan perlindungan sampai pemberhentian.
- 2) Pengelolaan Ketatusahaan merupakan kegiatan mengurus segala bentuk administrasi.
- 3) Pengelolaan Urusan Kerumahtanggan meliputi mengatur penggunaan dan layanan mobil dinas, dan menyiapkan konsumsi untuk kegiatan acara besar.
- 4) Pengelolaan Kehumasan dan Publikasi meliputi pengembangan informasi/dokumentasi dan pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi dengan instansi lain.
- 5) Pengelolaan Keuangan meliputi Pembinaan administrasi dan pengelolaan keuangan (SAI, SBMN, Pengendalian SDM), Layanan perkantoran (Gaji dan Tunjangan, Operasional dan Pemeliharaan Kantor) Layanan internal (perjalanan dinas ,pengadaan peralatan dan mesin).

c. Seksi Prasarana Perkeretaapian

Rincian kegiatan pengawasan dan peningkatan dibidang Prasarana Perkeretaapian meliputi :

- 1) Mengkoordinasikan bahan pelaksanaan pembangunan Prasarana Perkeretaapian.
- 2) Mengkoordinasikan bahan pelaksanaan kelaikan Prasarana Perkeretaapian.
- 3) Mengkoordinasikan bahan pengawasan Prasarana Perkeretaapian.
- 4) Mengkoordinasikan bahan pengelolaan logistik material dan peralatan kerja.

- 5) Mengkoordinasikan bahan pengawasan pelaksanaan pembangunan Prasarana Perkeretaapian.
- 6) Mengkoordinasikan bahan rehabilitasi dan perbaikan Prasarana Perkeretaapian.
- 7) Mengkoordinasikan bahan pengawasan sertifikasi kelaikan Prasarana Perkeretaapian.
- 8) Mengkoordinasikan bahan pengawasan pemanfaatan aset Prasarana Perkeretaapian.

d. Seksi Lalu Lintas, Sarana, dan Keselamatan Perkeretaapian

Melakukan pengawasan penyelenggaraan dan keselamatan sarana, lalu lintas dan angkutan kereta api dan pencegahan dan penindakan pelanggaran perundang-undangan di bidang perkeretaapian, serta pelaksanaan analisis dan penanganan kecelakaan. Rincian kegiatan pengawasan terhadap penyelenggaraan Lalu Lintas, Sarana dan Keselamatan Perkeretaapian meliputi :

- 1) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan Kelaikan Sarana.
- 2) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan sertifikasi Kelaikan Sarana Perkeretaapian.
- 3) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan penataan jaringan jalur Kereta Api.
- 4) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan jaringan Kereta Api yang beroperasi dan tidak beroperasi.
- 5) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan Pengoperasian Sarana.
- 6) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan Pengembangan Usaha.
- 7) Mengawasi penyusunan bahan kegiatan analisis dan penelaahan permasalahan-permasalahan hukum serta dasar legalitas kebijakan pembangunan perkeretaapian.
- 8) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan pelaksanaan analisis dan penanganan kecelakaan.
- 9) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan pelaksanaan kegiatan peningkatan keselamatan perkeretaapian.

10) Mengawasi penyusunan bahan pengawasan pelaksanaan identifikasi daerah rawan kecelakaan dan bencana alam.

3. Gambaran Umum Wilayah Kerja

Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat berlokasi di Jalan Gedebage Selatan No.68, Babakan Penghulu, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat 40295, Jawa Barat. Wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat meliputi :

- a. Daop 1 Jakarta
 - 1) Lintas Bogor-Sukabumi
 - 2) Lintas Cikampek – Cibungur
- b. Daop 2 Bandung
 - 1) Lintas Cibungur – Padalarang
 - 2) Lintas Sukabumi – Padalarang
 - 3) Lintas Padalarang – Banjar
- c. Daop 3 Cirebon
 - 1) Lintas Cirebon – Brebes
 - 2) Lintas Cirebon – Prupuk
 - 3) Lintas Cirebon – Tanjunggrasa

Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa bagian Barat merupakan salah satu pelaksana peningkatan dan pengawasan prasarana, serta pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas, angkutan dan keselamatan perkeretaapian. Terdapat 3 satuan kerja sebagai pelaksana peningkatan dan pembangunan perkeretaapian di wilayah Balai Teknik Perkeretaapian Jawa Bagian Barat ini yaitu Satker 1 dengan wilayah Bogor – Sukabumi – Padalarang, Satker 2 dengan wilayah Bandung – Banjar, dan Satker 3 dengan lintas Padalarang – Bandung – Cicalengka.



Gambar II. 4 Peta Wilayah Kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat

Sumber : Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat, 2021

2.2. KONDISI TRANSPORTASI WILAYAH KAJIAN

2.2.1 Kondisi Transportasi Cicalengka

Stasiun Cicalengka adalah stasiun kelas sedang yang terletak pada Jalan Stasiun Cicalengka No.1 Cicalengka Kulon, Cicalengka, Bandung, Jawa Barat. Stasiun ini adalah stasiun utama pada Kabupaten Bandung dan masuk kedalam daerah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat. Stasiun Cicalengka berada pada ketinggian +689 m dan berlokasi tidak jauh dari jalan raya Cicalengka – Majalaya. Stasiun Cicalengka merupakan stasiun yang terdapat di lintas Kiaracondong – Cicalengka. Stasiun ini merupakan stasiun yang ramai karena merupakan stasiun pemberhentian akhir bagi KA Lokal Bandung Raya. Rata-rata penumpang pada stasiun ini adalah pelajar, mahasiswa, dan pegawai dari wilayah Cicalengka dan sekitarnya. Berikut ini adalah daftar stasiun yang ada di lintas Kiaracondong – Cicalengka :

Tabel II. 2 Daftar stasiun lintas Kiaracondong – Cicalengka

No.	Nama Stasiun	Kelas Stasiun	Singkatan Stasiun	Letak Km	Kategori Sinyal	Jalur/Track
1	Kiaracondong	Besar B	KAC	160+124	Elektrik	Ganda
2	Gedebage	I	GDB	165+332	Elektrik	Tunggal
3	Cimekar	III	CMK	168+130	Mekanik	Tunggal
4	Rancaekek	I	RCK	172+977	Mekanik	Tunggal
5	Haurpugur	III	HRP	178+427	Mekanik	Tunggal
6	Cicalengka	I	CCL	182+271	Mekanik	Tunggal

Sumber : Daop II Bandung, 2021

Adapun jadwal KA Lokal Bandung Raya sebagai berikut :

Tabel II. 3 Jadwal KA Lokal Bandung Raya

No.	Nomor KA	Nama KA	Relasi	Tahun 2021	
				Berangkat	Datang
1	443	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	04.20	06.03
2	445	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	05.00	06.42
3	449	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	06.40	08.43
4	453	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	09.15	10.56
5	455	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	10.33	12.16
6	457	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	11.10	13.01
7	459	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	12.15	13.53
8	461	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	12.55	13.53
9	463	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	14.00	15.46
10	465	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	14.45	16.28
11	467	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	15.50	17.55
12	469	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	16.55	19.00
13	471	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	18.00	19.55

Tabel II.3 Lanjutan

14	473	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	18.50	21.07
15	475	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	19.45	21.56
16	479	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	22.00	23.35
17	481	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	23.10	00.39
18	483	Lokal Bandung Raya	CCL - PDL	23.20	00.02
19	444	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	03.30	03.58
20	446	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	04.00	04.34
21	450	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	04.40	06.19
22	452	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	06.40	08.48
23	454	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	07.15	09.31
24	456	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	08.30	10.47
25	458	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	09.20	11.41
26	460	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	10.40	12.29
27	462	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	11.15	13.21
28	464	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	12.35	14.23
29	466	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	13.30	15.17
30	468	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	14.25	16.25
31	470	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	15.20	17.12
32	472	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	16.20	18.23
33	474	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	17.15	19.08
34	476	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	18.20	20.22
35	478	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	19.20	21.25
36	480	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	20.35	22.38
37	484	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	22.20	23.00
38	486	Lokal Bandung Raya	PDL - CCL	23.55	00.30

Sumber : Daop II Bandung, 2021

Selain angkutan kereta api, terdapat juga angkutan umum perkotaan di Stasiun Cicalengka. Berikut adalah trayek angkutan kota yang ada di Stasiun Cicalengka:

1. Cileunyi – Cicalengka – Nagreg
2. Cicalengka – Nagreg - Cijolang

3. Cicalengka – Tanjungsari
 4. Cijapati – Cicalengka
 5. Majalaya – Cicalengka
 6. Rancaekek – Cicalengka – Curug Cinulang

2.2.2 Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang

Berikut ini adalah fasilitas-fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cicalengka berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api antara lain :

1. Keselamatan

Menurut Peraturan Menteri No. 63 tahun 2019, yang termasuk fasilitas keselamatan pada stasiun yaitu :

- a. Informasi ketersediaan dan alat penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam) maka dari itu di stasiun wajib memiliki Alat Pemadam Api Ringan (APAR), nomor – nomor darurat (*emergency call*), titik kumpul evakuasi, dan petunjuk jalur evakuasi. Stasiun Cicalengka mempunyai 5 APAR yang terdiri atas 2 APAR berukuran 3 kg dan 3 APAR berukuran 10 kg.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 5 Alat Pemadam Api Ringan (APAR) sebagai Peralatan Penyelamatan Darurat Bahaya Kebakaran



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 6 Fasilitas Keselamatan Petunjuk Jalur Evakuasi

- b. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan guna penanganan keadaan darurat, informasi dan fasilitas kesehatan ini harus gampang terlihat dan terjangkau, diantaranya perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), kursi roda, tandu dan ketersediaan Pos kesehatan bersama petugas paramedic didalamnya. Di Stasiun Cicalengka ada 2 unit kursi roda dan 2 unit tandu.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 7 Kotak P3K



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 8 Fasilitas Keselamatan Untuk Penanganan Keadaan Darurat Berupa Kursi Roda

- c. Lampu penerangan dengan intensitas cahaya yang memadai, sebagai sumber penerangan guna mencegah potensi tindakan kriminal.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 9 Lampu penerangan

2. Keamanan

Keamanan adalah usaha untuk menghindari adanya atau timbulnya ancaman dari suatu kejahatan yang akan mengganggu penyelenggaraan transportasi khususnya angkutan kereta api baik keamanan bagi pengguna jasa, baik pada kereta api maupun juga pada stasiun kereta api. Fasilitas keamanan distasiun yaitu :

- a. Ketersediaan peralatan pencegah tindak criminal seperti ketersediaan CCTV (Closed Circuit Television). Stasiun Cicalengka memiliki 5 unit CCTV yang aktif dan berfungsi.
- b. Ketersediaan petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran peredaran pengguna jasa di stasiun.
- c. Informasi gangguan keamanan yang diberitahukan pada pengguna jasa berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel ditempat yang mudah dilihat dan strategis.
- d. Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya di

stasiun untuk memberikan rasa aman.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 10 Fasilitas Keamanan Berupa Ketersediaan CCTV (Closed Cicruit Television) di Setiap Sudut



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 11 Nomor Telepon Kepolisian/Call Center



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 12 Fasilitas Keamanan Berupa Petugas Berseragam

3. Kehandalan/Keteraturan

Layanan penjualan serta penukaran tiket kereta api, loket manual dan/atau *vending machine*, ketersediaan papan informasi mengenai tata cara pembelian dan *top up*, dan ketersediaan informasi mengenai ada/tidak tempat duduk untuk seluruh kelas KA.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 13 Fasilitas Kehandalan Berupa Loket Manual dan/atau Vending Machine



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 14 Fasilitas Informasi Dengan Display dan/atau Running Text

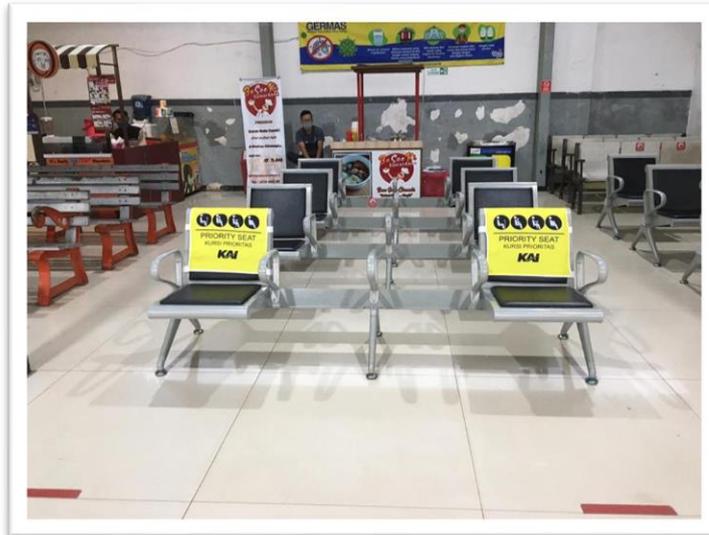


Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 15 Fasilitas Kehandalan Berupa Pengeras Suara Untuk Informasi Kepada Penumpang

4. Kenyamanan

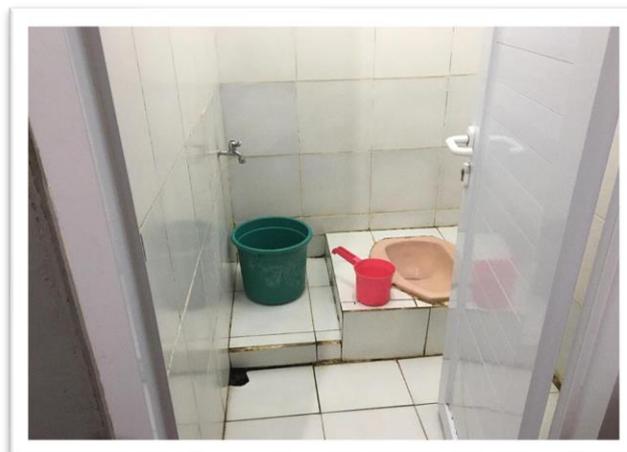
Pengguna jasa kereta api harus merasa nyaman saat berada di stasiun, baik setelah turun dari kereta api maupun sedang menunggu kedatangan kereta api, dalam hal ini pemberian fasilitas pelayanan terhadap para pengguna jasa kereta api seperti ruang tunggu, ruang *boarding*, toilet, mushola, lampu penerangan dan fasilitas pengatur sirkulasi udara diruang tertutup adalah salah satu hal yang harus tersedia di stasiun untuk menunjang kenyamanan pengguna jasa kereta api.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021
Gambar II. 16 Fasilitas Ruang Tunggu Penumpang



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021
Gambar II. 17 Fasilitas Ruang Boarding Penumpang



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021
Gambar II. 18 Toilet



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 19 Tempat Ibadah



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 20 Fasilitas Penerangan

5. Kemudahan

- a. Informasi pelayanan yang dapat terbaca dan terdengar untuk diberitahukan di stasiun kepada para pengguna jasa. Informasi visual yang diletakkan di tempat yang strategis dan mudah terlihat diantaranya di dekat pintu masuk dan pada ruang tunggu umum, sedangkan informasi dalam bentuk suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 21 Fasilitas Informasi Tarif KA



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 22 Fasilitas Pengeras Suara

- b. Pemberitahuan informasi gangguan perjalanan kereta api yang diberitahukan maksimal 30 menit setelah terjadinya gangguan.
- c. Informasi angkutan lanjutan/integritas transportasi lain berupa papan petunjuk yang dipasang sebelum pintu keluar.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 23 Informasi Angkutan Lanjutan

d. Fasilitas pelayanan penumpang untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan penerima pengaduan. Bagi stasiun berpenumpang internasional petugasnya diharuskan memiliki keahlian dalam Bahasa Inggris.

e. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang

Stasiun harus memiliki fasilitas naik/turun penumpang yang dimaksudkan untuk memberi kemudahan penumpang untuk naik maupun turun dari kereta api, maka disediakan peron untuk fasilitas naik atau turun penumpang.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 24 Fasilitas Naik Turun Penumpang (bancik)

- f. Tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua) dengan luas parkir yang disesuaikan dengan lahan yang tersedia. Sirkulasi kendaraan – kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 25 Area Parkir

- g. Bongkar muat barang

Dalam pengoperasian kereta api, PT.KAI bekerja sama dengan perusahaan jasa pengiriman barang. Untuk mendukung proses pengiriman barang tersebut, pada stasiun perlu disediakan tempat untuk bongkar muat barang dan gudang. Sebagian besar stasiun yang menyediakan tempat bongkar muat barang adalah stasiun – stasiun besar.

6. Kesetaraan

Fasilitas kesetaraan adalah fasilitas yang disediakan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna jasa kereta dalam melakukan perjalanan kereta api, khususnya kepada penumpang penyandang disabilitas dan kepada ibu yang menyusui.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 26 Ruang Ibu Menyusui



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar II. 27 Tempat duduk difabel

2.2.3 Jumlah Penumpang Enam Tahun Terakhir di Stasiun Cicalengka

Stasiun Cicalengka adalah stasiun dengan jumlah penumpang yang ramai dikarenakan menjadi pemberhentian akhir KA Lokal Bandung Raya dan salah satu stasiun pemberhentian KA Lokal Cibatuh. Berikut ini adalah tabel jumlah penumpang di Stasiun Cicalengka empat tahun terakhir :

Tabel II. 4 Jumlah Penumpang di Stasiun Cicalengka

No	Tahun	Jumlah Pnp Per Tahun	Rata-Rata Harian
1	2014	735.021	2.014
2	2015	782.802	2.145
3	2016	826.612	2.264
4	2017	947.398	2.596
5	2018	1.015.174	2.781
6	2019	1.073.761	2.942

Sumber : Daop II Bandung, 2021

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 ASPEK LEGALITAS

3.1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007, Tentang Perkeretaapian

a. Pasal 1

- a) 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.
- b) Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
- c) Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan.
- d) Fasilitas penunjang kereta api adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api.
- e) Pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang.
- f) Angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang dan/atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kereta api.

b. Pasal 35 ayat 3

Stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang dan / atau keperluan operasi kereta api.

c. Pasal 54 ayat 1

Stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang paling rendah dilengkapi dengan fasilitas :

- 1) Keselamatan ;
- 2) Keamanan ;
- 3) Kenyamanan ;
- 4) Naik turun penumpang ;
- 5) Penyandang cacat ;
- 6) Kesehatan ; dan
- 7) Fasilitas umum.

d. Pasal 55

Di stasiun kereta api dapat dilakukan kegiatan usaha penunjang angkutan kereta api dengan syarat tidak mengganggu fungsi stasiun.

e. Pasal 56

Stasiun kereta api dikelompokkan dalam :

- 1) Kelas besar ;
- 2) Kelas sedang ; dan
- 3) Kelas kecil.

Pengelompokkan kelas stasiun kereta api berdasarkan kriteria :

- 1) Fasilitas operasi;
- 2) Frekuensi lalu lintas;
- 3) Jumlah penumpang;
- 4) Jumlah barang;
- 5) Jumlah jalur; dan
- 6) Fasilitas penunjang.

3.1.2 Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Yang Telah Disempurnakan Oleh Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017, Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.

a. Pasal 40

Prasarana perkeretaapian meliputi :

- 1) Jalur kereta api;
- 2) Stasiun kereta api;

- 3) Fasilitas pengoperasian kereta api.
- b. Pasal 85
- Stasiun kereta api meliputi :
- 1) Jenis stasiun kereta api;
 - 2) Kelas stasiun kereta api; dan
 - 3) Kegiatan stasiun kereta api.
- c. Pasal 94
- Kegiatan di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pasal 85 nomor 3 meliputi :
- 1) Kegiatan pokok;
 - 2) Kegiatan usaha penumpang; dan
 - 3) Kegiatan jasa pelayanan khusus.
- d. Pasal 95
- Kegiatan pokok di stasiun sebagaimana dimaksud pasal 94 nomor 1 meliputi :
- 1) Melakukan pengaturan perjalanan kereta api;
 - 2) Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api;
 - 3) Menjaga keamanan dan ketertiban; dan
 - 4) Menjaga kebersihan lingkungan.
- e. Pasal 96
- Kegiatan usaha penunjang stasiun sebagaimana dimaksud pasal 94 dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan perkeretaapian.
- f. Pasal 98
- Kegiatan jasa pelayanan khusus di stasiun sebagaimana dimaksud dalam pasal 94 dapat dilakukan oleh pihak lain dengan persetujuan penyelenggara prasarana perkeretaapian yang berupa jasa pelayanan :
- 1) Ruang tunggu penumpang;
 - 2) Bongkar muat barang;
 - 3) Pergudangan;
 - 4) Prakir kendaraan; dan / atau
 - 5) Penitipan barang.

3.1.3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011, Tentang Spesifikasi Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api

1. Pasal 1

Stasiun kereta api adalah prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

2. Pasal 2

1) Stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 menurut jenisnya terdiri atas :

- a) Stasiun penumpang;
- b) Stasiun barang; dan / atau
- c) Stasiun operasi.

2) Stasiun penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang.

3. Pasal 3

1) Stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 2, terdiri atas :

- a) Emplassemen; dan
- b) Bangunan stasiun.

b. Emplassemen stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas :

- 1) Jalan rel;
- 2) Fasilitas pengoperasian kereta api; dan
- 3) Drainase.

c. Bangunan stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas :

- 1) Gedung;
- 2) Instalasi pendukung; dan
- 3) Peron.

d. Pasal 6

Peron pada stasiun sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (3) huruf c terdiri atas :

- 1) Peron tinggi;
- 2) Peron sedang; dan

3) Peron rendah.

3.1.4 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011, Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api

a. Pasal 14

- 1) Stasiun penumpang dikelompokkan dalam :
 - a) Kelas besar;
 - b) Kelas sedang; dan
 - c) Kelas kecil.
- 2) Pengelompokkan kelas stasiun kereta api sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan kriteria :
 - a) Fasilitas operasi;
 - b) Jumlah jalur;
 - c) Fasilitas penunjang;
 - d) Frekuensi lalu lintas;
 - e) Jumlah penumpang; dan
 - f) Jumlah barang.
- 3) Kelas stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dihitung berdasarkan perkalian bobot setiap kriteria dan nilai komponen.

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

a. Pasal 2

- 1) Pelayanan penumpang kereta api harus memenuhi Standar pelayanan Minimum
- 2) Standar Pelayanan Minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian dan/atau penyelenggara sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

b. Pasal 3

Standar Pelayanan Minimum Pelayanan Penumpang kereta api terdiri atas :

- 1) Standar Pelayanan Minimum di Stasiun kereta api; dan
- 2) Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan.

c. Pasal 4

Standar Pelayanan Minimum kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat 1 disusun berdasarkan pada :

- 1) Kelas stasiun untuk pelayanan kereta api antarkota, kereta api jarak dekat, dan kereta rel diesel; dan
 - 2) Jumlah rata-rata penumpang yang dilayani setiap hari untuk pelayanan Kereta Rel Listrik, LRT, MRT, dan Kereta Api Bandara.
- d. Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 paling sedikit mencakup :
- 1) Keselamatan;
 - 2) Keamanan;
 - 3) Keandalan;
 - 4) Kenyamanan;
 - 5) Kemudahan; dan
 - 6) Kesetaraan.

3.2 ASPEK TEORITIS

1. Menurut Utomo (dalam Suryani 2018), transportasi merupakan perubahan posisi geografis yang dilakukan orang maupun barang dan makhluk hidup dari tempat satu ke tempat yang lainnya sehingga mengakibatkan suatu transaksi tertentu.
2. Menurut Bowersox (dalam Pambudi:2018), transportasi merupakan perpindahan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain, dimana produk dipindahkan ke tempat tujuan dibutuhkan. Dan secara umum transportasi adalah suatu kegiatan memindahkan sesuatu (barang) dari suatu tempat lain, baik dengan atau tanpa sarana.
3. Menurut Hadihardaja (dalam Djami dan Suheri:2019), transportasi merupakan pemindahan penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pergerakan (*movement*) dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain.
4. Menurut Morlok (dalam Nitami dan Gigih : 2019), transportasi didefinisikan sebagai kegiatan memindahkan atau mengangkut sesuatu dari suatu tempat

ketempat lain.

5. Menurut Papacostas (dalam Haidir : 2020), transportasi didefinisikan sebagai suatu sistem yang terdiri dari fasilitas tertentu beserta arus dan sistem *control* yang memungkinkan orang atau barang dapat berpindah dari suatu tempat ke tempat lain secara efisien dalam setiap waktu untuk mendukung aktivitas manusia.
6. Menurut Steenbrink (dalam Jacob : 2020), transportasi adalah perpindahan orang atau barang dengan menggunakan alat atau kendaraan dari dan ke tempat-tempat yang terpisah secara geografis.
7. Menurut Wahyusetyawati (dalam Prilialianty : 2020), transportasi adalah sarana umum yang digunakan untuk mengangkut barang atau manusia dari satu tempat ke tempat lain.
8. Menurut UU No.23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian, angkutan kereta api adalah kegiatan pemindahan orang lain dengan menggunakan kereta api. Lalu lintas kereta api adalah gerak sarana perkeretaapian di jalan rel. Sedangkan pelayanan angkutan kereta api adalah pelayanan jasa angkutan kereta api dalam jaringan jalur kereta api.
9. Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan. (UU No.23 Tahun 2007, pasal 1).
10. Menurut Handinoto (dalam Thoriq : 2019), stasiun adalah tempat kereta api berangkat, mengangkut penumpang (manusia atau bisa juga hewan) dan barang.
11. Menurut Lewis & Booms (dalam Rini : 2019), mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.
12. Menurut Engel (dalam Gloria : 2019), kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.
13. Menurut Triwinarto (dalam Lusi : 2020), bangunan stasiun kereta api itu sendiri pada umumnya terdiri atas bagian-bagian sebagai berikut :

a. Halaman depan/*Front area*

Tempat ini berfungsi sebagai perpindahan dari sistem transportasi jalan baja ke sistem transportasi jalan raya atau sebaliknya.

Tempat ini berupa :

1. Terminal kendaraan umum.
2. Parkir kendaraan .
3. Bongkar muat barang.

b. Bangunan stasiun

Bangunan ini biasanya terdiri dari :

1. Ruang depan (*hall* atau *vestibule*).
2. Loket .
3. Fasilitas administrative (kantor kepala dan staff).
4. Fasilitas operasional (ruang sinyal, ruang Teknik).
5. Kantin dan toilet umum.

c. Peron

Yang terdiri atas :

1. Tempat tunggu.
2. Naik-turun dari dan menuju kereta api.
3. Tempat bongkar muat barang.

Bagian ini bisa beratap atau tidak

d. Emplassemen

Yang terdiri atas :

1. Sepur lurus.
2. Peron.
3. Sepur belok sebagai tempat kereta api berhenti untuk memberi kesempatan kereta lain lewat.

3.3 ASPEK TEKNIS

Aspek teknis merupakan rumus-rumus yang digunakan dalam melakukan kajian, berikut ini adalah rumus-rumus yang digunakan dalam penelitian ini :

3.3.1 Perhitungan Spesifikasi Teknis Bangunan Stasiun

3.3.1.1 Kebutuhan Ruang Tunggu

Perhitungan kebutuhan ruang tunggu berdasarkan formula yaitu sebagai berikut :

$$0,64 \text{ m}^2 \times V \times \text{LF}$$

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 tahun 2011

III. 1 Rumus Kebutuhan Ruang Tunggu

Keterangan :

V = jumlah rata-rata penumpang di jam sibuk

LF = *load factor* (80%)

3.3.1.2 Kebutuhan Peron

Perhitungan kebutuhan lebar peron berdasarkan dengan formula yaitu sebagai berikut :

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

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011

III. 2 Rumus Kebutuhan Peron

Keterangan :

b = Lebar peron

V = jumlah rata-rata penumpang di jam sibuk

LF = *load factor* (80%)

L = Panjang peron sesuai Panjang rangkaian kereta api penumpang yang beroperasi (meter)

3.3.2 Penentuan Sampel

Dalam pengambilan sampel, metode yang digunakan adalah metode *Non Probability* sampling. Maksud dari *Non Probability* sampling adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan Teknik *Convenience Sampling* adalah Teknik dalam memilih sampel dengan tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan pada kemudahan.

Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan formula slovin.

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

Sumber : Sevilla et.al, 1960

III. 3 Rumus Slovin

Keterangan :

n = besarnya jumlah sampel

N = besarnya jumlah populasi

e = standart eror/standar kesalahan dari kemampuan sampel mewakili populasi (batas kesalahan pada penelitian ini ditentukan 5%)

3.3.3 Peramalan Pertumbuhan Penumpang

Peramalan atau *forecasting* adalah cara untuk memperkirakan secara kuantitatif apa yang terjadi pada masa depan dengan menggunakan data yang relevan pada masa lalu. Keberhasilan dari suatu peramalan sangat ditentukan oleh keakuratan data yang relevan di masa lalu serta ketepatan dalam memilih metode peramalan yang akan digunakan. Untuk mengetahui peramalan jumlah pertumbuhan penumpang dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini akan menggunakan rumus-rumus sebagai berikut :

1. Metode Aritmatik

$$K_a = \frac{(P_n - P_o)}{T_n - T_o}$$

Sumber : Stefan Rayer & Stanley K Smith, 2008:h6

III. 4 Rumus Aritmatik Kenaikan Penumpang Per tahun

$$P_n = P_o + K_a (T_n - T_o)$$

Sumber : Stefan Rayer & Stanley K Smith, 2008:h6

III. 5 Rumus Aritmatik

Keterangan :

K_a = Kenaikan rata-rata penumpang per tahun (pnp/tahun)

P_n = jumlah penumpang pada tahun ke-n (pnp)

P_o = jumlah penumpang pada awal tahun (pnp)

T_n = Tahun ke-n

T_o = Tahun awal

2. Metode Geometri

$$P_n = P_0 (1+r)^{(T_n-T_0)}$$

Sumber : United Nations Publications, 1952:h29

III. 6 Rumus Geometrik

P_n = Jumlah penumpang pada tahun ke-n (p_n)

P_0 = Jumlah penumpang pada awal tahun (p_0)

T_n = Tahun ke-n

T_0 = Tahun awal

r = Rasio

3. Metode *Least Square*

$$y = a + bx$$

Sumber : Rinaldi Munir, 2003 :h246

III. 7 Rumus Least Square

Keterangan :

y = jumlah penduduk pada tahun ke-n

x = selisih antara tahun ke-n dengan tahun ke-1 yang diketahui a adalah konstanta dan b koefisien arah regresi linier

$$a = \frac{\sum y \cdot \sum x^2 - \sum x \cdot \sum xy}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Sumber : Rinaldi Munir, 2003 :h246

III. 8 Rumus Least Square

Dari ketiga metode yang ada, penentuan metode mana yang akan dipilih yaitu yang hasil perhitungannya memiliki standar defiasi terkecil. Metode yang memiliki standar defiasi terkecil akan digunakan sebagai metode peramalan jumlah penumpang stasiun yang akan datang.

3.3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting perubahan pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Ada 5 tingkat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima tingkatan tersebut diberi skor sebagai berikut :

Tabel III. 1 Skala Penilaian

No	Kategori		Bobot Nilai
	Kinerja	Kepentingan	
1	Sangat Baik	Sangat Penting	5
2	Baik	Penting	4
3	Cukup Baik	Cukup Penting	3
4	Kurang Baik	Kurang Penting	2
5	Tidak Baik	Tidak Penting	1

Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS, Siregar

Dalam penelitian terdapat 2 variabel yaitu :

- e. Variabel X : merupakan kinerja pelayanan
- f. Variabel Y : merupakan kepentingan/harapan

Tingkat kesesuaian dapat dihitung menggunakan rumus berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS, Siregar

III. 9 Rumus Tingkat Kesesuaian

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Unsur Pelayanan

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pengguna Terhadap Unsur Pelayanan

Setelah menghitung jumlah tingkat kesesuaian dapat dikelompokkan dalam beberapa kategori sebagai berikut :

- a. 0-50% = kategori rendah
- b. 51-75% = kategori sedang
- c. 76-100% = kategori tinggi

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara kinerja fasilitas pelayanan dan kepentingan pengguna jasa kereta api/penumpang di Stasiun. Hasil skor dari nilai kepentingan dan kinerja di jabarkan pada diagram kartesius dan dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Sumber : J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, 2001

Gambar III. 1 Diagram Cartesius Importance Performance Analysis

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diletakkan dalam kuadran yang ada di dalam diagram kartesius tersebut, yaitu:

- Kuadran I (Prioritas Tinggi/Lebih Penting, Kurang Puas) Menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting/sangat penting mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun pihak manajemen perusahaan belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Sehingga pelanggan merasa kurang puas/tidak puas serta pihak manajemen atau penyedia jasa harus meningkatkan tingkat pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.
- Kuadran II (Pertahankan/Lebih Penting, Lebih Puas) Menunjukkan tingkat kepuasan/kinerja dari kualitas pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, oleh karena itu wajib dipertahankan. Atribut ini dianggap penting/sangat penting oleh pelanggan, dan dalam pelaksanaannya pelanggan telah merasa puas/sangat puas.
- Kuadran III (Prioritas Rendah/Kurang Penting, Kurang Puas) Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan dilakukan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting/tidak penting oleh pelanggan dan kinerjanya pun dinilai kurang memuaskan/tidak memuaskan pelanggan.
- Kuadran IV (Berlebihan/Kurang Penting, Lebih Puas) Menunjukkan atribut

yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting/ tidak penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya memuaskan/sangat memuaskan.

3.3.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Untuk mengetahui besarnya aspek ini Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS)

Rata-rata skor kepentingan atau *Mean Importance Score* (MIS) adalah nilai yang berasal dari rata-rata kepentingan setiap konsumen. Rumus untuk menghitung MIS yaitu :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

III. 10 Rumus MIS

Keterangan :

n = Jumlah Konsumen

Y_i = Tingkat Kepentingan Atribut Y ke-i

b. Membuat *Weight Factor* (WF) atau faktor pendorong tertimbang.

Bobot ini adalah persentasi nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Rumus untuk menghitung WF yaitu :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

III. 11 Rumus Weight Factor

p = Atribut kepentingan ke-p

- c. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang
Bobot ini adalah perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS). Rumus untuk menghitung MSS yaitu :

$$WS_i = WFi \times MSS$$

III. 12 Rumus Weight Score

- d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\%$$

III. 13 Rumus CSI

p = atribut kepentingan ke-p

HS = (*Higest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) 0,81 – 1,00 : Sangat Puas.
- 2) 0,66 – 0,80 : Puas.
- 3) 0,51 – 0,65 : Cukup Puas.
- 4) 0,35 – 0,50 : Kurang Puas.
- 5) 0,00 – 0,34 : Tidak Puas.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 ALUR PIKIR PENELITIAN

Alur pikir penelitian disusun dengan memperhatikan jenis data yang diperlukan yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti. Data yang akan digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui hasil pengamatan dilapangan maupun didapat dari instansi terkait. Selanjutnya data-data tersebut akan diproses dimulai dari menginput sampai didapatkan output melalui analisis dengan metode-metode yang telah dipilih dan dapat diterima secara ilmiah. Adapun alur dalam rencana penelitian ini sebagai berikut :

4.1.1 Tahap Pertama : Persiapan

Ditujukan untuk menyiapkan kerangka persiapan pelaksanaan survey dan pengumpulan data sebagai literatur dan pengenalan awal wilayah studi yang akan diteliti. Dalam tahap ini pada umumnya dilakukan pengenalan lokasi penelitian, pengurusan perizinan survey dan mempersiapkan peralatan yang akan digunakan dalam survey serta tahap pengembangan metodologi perencanaan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cicalengka.

Adanya kajian terhadap tingkat pertumbuhan dan kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di stasiun Cicalengka agar dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam perencanaan peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cicalengka.

4.1.2 Tahap Kedua : Pengumpulan Data

Tahap ini adalah Langkah-langkah guna memenuhi dan mendapatkan data primer maupun data sekunder yang dibutuhkan guna kegiatan penelitian ini. Metode pengumpul data sekunder dilakukan dengan berkoordinasi dengan instansi-instansi terkait pada studi ini. Sedangkan pengumpulan data primer melalui observasi dan survey yang dilakukan di wilayah kajian. Penelitian ini memerlukan data primer dan sekunder yang akan digunakan

sebagai pedoman dalam pemecahan masalah sehingga dapat ditemukan kesimpulan serta saran.

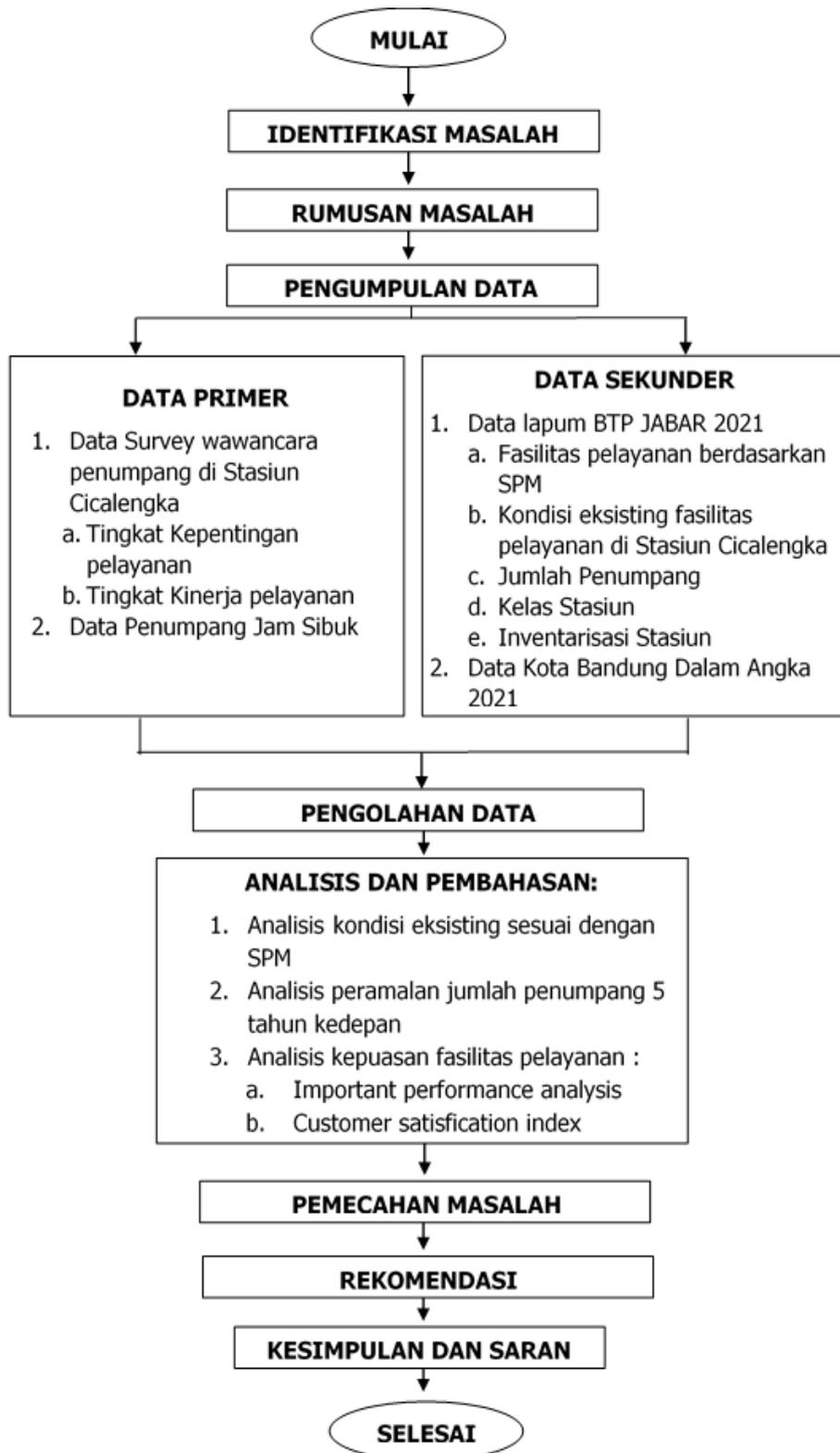
4.1.3 Tahap Ketiga : Analisis

Tahap ini terdiri dari berbagai bagian, yaitu analisis terhadap kondisi eksisting Stasiun Cicalengka, guna mengetahui kondisi fasilitas pelayanan di stasiun yang disesuaikan dengan standar pelayanan minimum sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, Peramalan penumpang 5 tahun yang akan datang guna mempersiapkan fasilitas yang memadai untuk penumpang kereta api, analisa tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Cicalengka.

4.1.4 Tahap Keempat : Akhir Penulisan

Pada tahap ini ditunjukkan hasil dari Analisa yang berupa kesimpulan dan saran sebagai rekomendasi peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cicalengka.

4.2 BAGAN ALIR PENELITIAN



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar IV. 1 : Bagan Alir

4.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Sumber data penelitian terdiri dari sumber data primer dan data sekunder. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut :

4.3.1 Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder didapat dengan melakukan kunjungan setelah melakukan perizinan kepada instansi terkait :

1. Data Kota Bandung Dalam Angka 2021

Data kependudukan Kota Bandung dalam angka diperoleh dari instansi terkait yang mana dalam hal ini diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat.

2. Data Lapum BTP JABAR 2021

a. Data Kondisi Eksisting Stasiun Cicalengka

Ditujukan untuk mengetahui kondisi eksisting di Stasiun Cicalengka.

b. Data Jumlah Penumpang Di Stasiun Cicalengka

Data jumlah penumpang Stasiun Cicalengka dalam beberapa tahun terakhir dimaksud untuk mengetahui kenaikan jumlah penumpang yang mana data ini diperoleh dari Stasiun Cicalengka.

c. Data Kelas Stasiun

Data ini diperoleh dari Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jawa Bagian Barat.

d. Data Pelayanan Minimum di Stasiun

Data ini diperoleh dari Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jawa Bagian Barat dengan berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

e. Inventarisasi Stasiun

Inventarisasi stasiun dilakukan untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Cicalengka.

4.3.2 Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung serta observasi dilapangan/kondisi eksisting dilapangan. Data primer tersebut yaitu :

1. Survei Wawancara Stasiun

Survei wawancara dilakukan guna mendapatkan data dan informasi dari para pengguna jasa kereta api dalam hal ini penumpang kereta yang ada di stasiun Cicalengka berupa data kepentingan kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun Cicalengka berdasarkan pendapat penumpang yang diwawancarai.

2. Data Penumpang Jam Sibuk

Data ini didapatkan dari perhitungan penumpang pada kondisi jam sibuk di ruang tunggu stasiun cicalengka.

4.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis adalah cara yang digunakan dalam mengolah, membahas, dan memaknai data serta fakta lapangan yang diperoleh di lokasi penelitian. Adapun beberapa cara analisis yang dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut :

4.4.1 Analisis Kondisi Eksisting

Analisis Kondisi eksisting bertujuan untuk mengetahui masalah apa saja yang terdapat dilapangan/kondisi eksisting menyangkut peningkatan fasilitas, seperti kondisi peron serta kondisi fasilitas lain yang terdapat pada stasiun dan membandingkan dengan peraturan yang berlaku seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan kereta api dan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun.

4.4.2 Analisis Peramalan Penumpang Dalam Lima Tahun Kedepan

Peramalan jumlah penumpang dalam 5 tahun kedepan di Stasiun Cicalengka bertujuan untuk mengetahui tingkat pertumbuhan penumpang dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2025.

4.4.3 Analisis Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang

Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api khususnya para penumpang kereta api di Stasiun Cicalengka terhadap fasilitas pelayanan penumpang di stasiun. Metode yang digunakan yaitu :

a. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode ini digunakan untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepentingan pelanggan terhadap suatu fasilitas pelayanan dengan mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan. Dari survey yang dilakukan akan didapat faktor pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan menjadi prioritas dalam meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang kereta api di stasiun.

b. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Pengukuran *Customer satisfaction index (CSI)* dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang di stasiun dan menjadi acuan dalam menentukan target dimasa yang akan datang dengan cara mengukur tingkat kinerja dan kepentingan suatu atribut pelayanan dari responden.

4.5 LOKASI DAN JADWAL PENELITIAN

a. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi dimana penelitian dilakukan. Lokasi penelitian berada di wilayah Balai Teknik Kelas Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat dengan lintas Kiaracandong – Cicalengka. Lokasi penelitian tepatnya berpusat di stasiun Cicalengka. Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang di stasiun.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan untuk penelitian. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama menjalankan praktek kerja lapangan. Dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib dilaksanakan setelah menjalani praktek kerja lapangan.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 ANALISIS KONDISI EKSISTING FASILITAS PELAYANAN STASIUN CICALENGKA

Stasiun Cicalengka adalah stasiun kelas sedang yang berada di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Jawa Bagian Barat. Stasiun Cicalengka terletak di Kabupaten Bandung. Stasiun ini berada di km 182+271 di lintas Kiaracondong – Cicalengka. Ketersediaan dari fasilitas pelayanan penumpang di stasiun diperlukan demi terciptanya kenyamanan, keamanan, kelancaran, keselamatan dan kepuasan bagi seluruh pengguna jasa kereta api yang ada di stasiun.

Oleh karena itu, guna mengetahui kondisi eksisting dari fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cicalengka maka dilakukan survey inventarisasi fasilitas pelayanan yang ada di stasiun. Survei ini berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Berdasarkan hasil survey inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di stasiun yang dilakukan pada tanggal 2 April 2021 ditemukan bahwa kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cicalengka masih belum sesuai dan memenuhi standar pelayanan minimum yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Kondisi fasilitas yang kurang baik dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api. Berikut ini hasil survey inventarisasi stasiun Cicalengka yang berpedoman Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 :

5.1.1 Hasil Survey Inventarisasi Stasiun

a. Jumlah Fasilitas Yang Di Survey

Fasilitas Pelayanan di Stasiun Cicalengka berdasarkan hasil survey berjumlah 64, meliputi :

- | | |
|--------------------------|--------------|
| 1) Fasilitas Keselamatan | : 18 atribut |
| 2) Fasilitas Keamanan | : 4 atribut |

- 3) Fasilitas Keandalan/keteraturan : 6 atribut
- 4) Fasilitas Kenyamanan : 19 atribut
- 5) Fasilitas Kemudahan : 9 atribut
- 6) Fasilitas Kesetaraan : 8 atribut

b. Fasilitas Yang Sesuai

Dari 64 item yang telah dilakukan survey inventarisasi stasiun, ditemukan bahwa fasilitas yang sesuai berjumlah 44 item, yaitu :

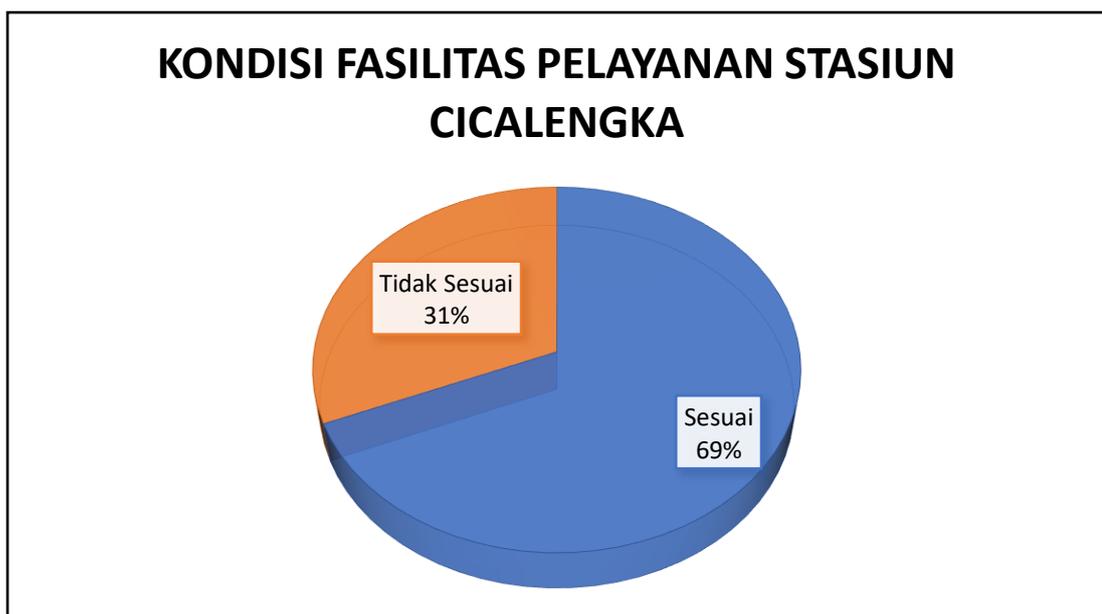
- 1) Fasilitas Keselamatan
 - a) Apar 3kg dan 10kg,
 - b) Petunjuk jalur evakuasi,
 - c) Nomor telepon darurat,
 - d) Kursi roda dan tandu,
 - e) Lampu penerangan,
 - f) Celah/gap peron,
 - g) Selisih tinggi peron,
 - h) Kondisi lantai peron,
 - i) Safety line,
 - j) Penandan titik kumpu.
- 2) Keamanan
 - a) Cctv,
 - b) Petugas keamanan,
 - c) Stiker call center,
 - d) Lampu penerangan.
- 3) Keandalan/keteraturan
 - a) Loket tiket manual,
 - b) Papan informasi top up,
 - c) Layanan penjualan tiket,
 - d) Informasi tempat duduk,
 - e) Peta jadwal operasi,
 - f) Informasi pengeras suara.
- 4) Kenyamanan
 - a) Ruang tunggu,

- b) Area boarding,
 - c) Wc Pria, enandaan dan lampu penerangan (WC Prias),
 - d) Penandaan dan lampu penerangan (Wc Wanita),
 - e) Mushola,
 - f) Lampu penerangan,
 - g) Sirkulasi udara,
 - h) Kebersihan stasiun,
 - i) Tempat sampah,
 - j) Himbauan dilarang merokok.
- 5) Kemudahan
- a) Informasi pelayanan,
 - b) Informasi gangguan perjalanan kereta api,
 - c) Informasi angkutan lanjutan,
 - d) Fasilitas layanan penumpang,
 - e) Penanda petunjuk arah.
- 6) Kesetaraan
- a) Tempat duduk penumpang difabel.
- c. Fasilitas Yang Tidak Sesuai
- Dari 64 item yang telah dilakukan survey inventarisasi stasiun, ditemukan bahwa fasilitas yang sesuai berjumlah 20 item, yaitu :
- 1) Fasilitas Keselamatan
 - a) Tombol alarm darurat,
 - b) Pos Kesehatan (petugas paramedis dan fasilitas kerja),
 - c) Tabung oksigen,
 - d) Marka petunjuk batas antrean,
 - e) Marka guinding block,
 - f) Kanopi peron.
 - 2) Keamanan (Sesuai)
 - 3) Keandalan (Sesuai)
 - 4) Kenyamanan
 - a) Urinoir (Toilet Pria),
 - b) Wastafel (Toilet Pria),
 - c) Wc Wanita min.4,
 - d) Wastafel (Toilet Wanita).

- 5) Kemudahan
 - a) Parkir roda 4,
 - b) Jalur Pedestrian yang dilengkapi atap.
- 6) Kesetaraan
 - a) Ramp dengan kemiringan maks.10 derajat,
 - b) Handrail 65-80 cm,
 - c) Jalur pedestrian dengan guilding block,
 - d) Lift/jalur khusus,
 - e) Locket difabel,
 - f) Locket sesuai tinggi kursi roda,
 - g) Wastafel pada ruang ibu menyusui.

d. Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan pengelompokan fasilitas yang telah memenuhi syarat dan fasilitas yang belum/tidak sesuai dengan standar, maka didapat prosentase sebagai berikut :



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 1 Prosentase Fasilitas Pelayanan Stasiun Cicalengka

Tabel V. 1 Survei Inventarisasi Fasilitas Pelayanan Penumpang Di Stasiun

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
1	Keselamatan				Ketersediaan	Kesesuaian	
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	Ketersediaan	Alat Pemadam Kebakaran/APAR @3 Kg tersedia indikator yang menunjuk jarum di warna hijau (area tidak bertiket) min.2 unit	Ada	Sesuai	Tersedia 2 unit
			Ketersediaan	Alat Pemadam Kebakaran/APAR tersedia indikator yang menunjuk jarum di warna hijau @10 Kg (area bertiket) min.3 unit	Ada	Sesuai	Tersedia 3 Unit
			Ketersediaan	Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	Ada	Sesuai	Sesuai standar
			Ketersediaan	Nomor telepon darurat (Emergency Call)	Ada	Sesuai	Sesuai standar
			Ketersediaan	Tombol Alarm untuk kondisi darurat	Tidak Ada	Tidak Sesuai	Tidak layak/tidak sesuai

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang		Kondisi Eksisting		Keterangan	
1	Keselamatan					Ketersediaan	Kesesuaian		
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Ketersediaan	Pos Kesehatan	Fasilitas obat-obatan	Ada	Sesuai	Belum Tersedia pos kesehatan	
Petugas Paramedis					Tidak Ada	Tidak Sesuai			
Fasilitas Kerja					Tidak Ada	Tidak Sesuai			
				Ketersediaan	Kursi roda min.2 unit		Ada	Sesuai	Sesuai standar
				Ketersediaan	Tandu min.2 unit		Ada	Sesuai	
					Ketersediaan	Tabung Oksigen berat min 0,5 m ³ min.2 unit		Tidak Ada	Tidak Sesuai
	c. Lampu Penerangan	Lampu Penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi kriminal	Ketersediaan	Lampu Penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	Ada	Sesuai		

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
1	Keselamatan				Ketersediaan	Kesesuaian	
	d. Lampu Penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi kriminal	Ketersediaan	Lampu Penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux	Ada	Sesuai	Sesuai standar
	e. Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai naik/turun penumpang	Ketersediaan	Celah/gap peron-pintu kereta maksimal 20 cm	Ada	Sesuai	Sesuai standar
			Ketersediaan	Selisih ketinggian lantai peron stasiun dengan lantai kereta maksimal 20 cm	Ada	Sesuai	Sesuai standar
			Ketersediaan	Kondisi Lantai Peron	Ada	Sesuai	Sesuai standar
			Ketersediaan	Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang	Tidak Ada	Tidak Sesuai	Tidak standar
			Ketersediaan	Marka/Guiding Block untuk Tunanetra	Tidak Ada	Tidak Sesuai	Tidak ada guiding block

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
	f. Kanopi Peron	Atap Stasiun dengan panjang menyesuaikan panjang peron	Ketersediaan	Pada peron stasiun ruang tertutup pada siang hari intensitas cahaya min 200 lux	Tidak Ada	Tidak Sesuai	Belum tersedia kanopi sepanjang peron
1	Keselamatan	Ketersediaan	Kesesuaian				
	g. Assembly Point	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat	Ketersediaan	Penanda assembly point (titik berkumpul) min.1 area	Ada	Sesuai	Sesuai standar
2	Keamanan						
	a. Fasilitas Keamanan	Peralatan untuk mencegah tindak kriminal	Ketersediaan	CCTV dengan rekaman yang tersimpan minimal 1 minggu dengan resolusi bagus dan jelas	Ada	Sesuai	Sesuai standar

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
	b. Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan	Ketersediaan	Petugas berseragam menguasai dasar-dasar bela diri dan peralatan pendukung seperti borgol, APAR, P3K, dll (Min.6 orang)	Ada	Sesuai	Tersedia 7 petugas
	c. Informasi Gangguan Keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan	Ketersediaan	Stiker berisi nomor tlp kepolisian dan/atau call centre	Ada	Sesuai	Sesuai standar
2	Keamanan						
	d. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun	Ketersediaan	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux di area publik	Ada	Sesuai	Sesuai standar
3	Kehandalan/Keteraturan						
	a. Layanan Penjualan Tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api	Ketersediaan	Loket tiket manual dan/atau vending machine	Ada	Sesuai	Sesuai standar

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
				Papan informasi tata cara pembelian dan top up	Ada	Sesuai	Sesuai standar
				Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi	Ada	Sesuai	Sesuai standar
				Informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	Ada	Sesuai	Sesuai standar
3	Kehandalan/Keteraturan						
	b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan ka	Papan jadwal operasi dan peta jaringan ka	Ketersediaan	Peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api yang mudah terbaca Min. terpasang dihall utama stasiun	Ada	Sesuai	Sesuai standar

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
	c. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Informasi tentang waktu kedatangan kereta api	Ketersediaan	Informasi dengan pengeras suara	Ada	Sesuai	Sesuai standar
4	Kenyamanan						
	a. Ruang tunggu	Disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in	Ketersediaan	Area tunggu pada area bertiket dilengkapi tempat duduk prioritas	Ada	Sesuai	Sesuai standar
	b. Area Boarding	Ruang untuk melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	Ketersediaan	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dilengkapi tempat duduk	Ada	Sesuai	Sesuai standar
	c. Toilet Pria	Tersedianya toilet	Ketersediaan	Urinor Min.2	Tidak Ada	Tidak Sesuai	Tidak Tersedia Urinor dan Wastafel
WC Min.2				Ada	Sesuai		
Wastafel Min.1				Tidak Ada	Tidak Sesuai		

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
				Penandaan/Signage	Ada	Sesuai	
				Lampu Penerangan Min 150 lux	Ada	Sesuai	
	d. Toilet Wanita	Tersedianya toilet	Ketersediaan	WC min.4	Ada	Tidak Sesuai	WC (2)
				Wastafel	Tidak Ada	Tidak Sesuai	
				Penandaan	Ada	Sesuai	
				Lampu Penerangan Min 150 lux	Ada	Sesuai	
	e. Toilet Difabel	Tersedianya Toilet	Ketersediaan	1 toilet untuk penumpang difabel (dimensi sesuai dengan peraturan yang berlaku)	Tidak Ada	Tidak Tersedia	Tidak ada toilet difabel
	f. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu	Kondisi/Luas	Mampu menampung 7 Orang (Pria) dan 5 Wanita	Ada	Sesuai	Sesuai standar
				Disediakan tempat duduk untuk penyandang Disabilitas	Ada	Sesuai	

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
4	Kenyamanan						
	g. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun	Ketersediaan	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux di stasiun	Ada	Sesuai	Sesuai standar
	h. Fasilitas Pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara	Ketersediaan	Menggunakan AC, kipas angin (fan), dan/atau ventilasi udara (Suhu dalam ruangan maks.27 derajat)	Ada	Sesuai	Tersedia kipas angin
	i. Kebersihan Stasiun	Tersedia stasiun yang bersih	Kondisi	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi kereta api	Ada	Sesuai	Sesuai standar
	j. Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah	Ketersediaan	Tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik)	Ada	Sesuai	Sesuai standar
	k. Himbauan dilarang merokok	Adanya hmbauan dilarang merokok	Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun	Ada	Sesuai	Sesuai standar

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting	Keterangan	
5	Kemudahan						
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dengan baik sekurang-kurangnya memuat: a. denah/layout b. Nama stasiun c. Jadwal operasi ka d. Tarif kereta api e. Arah jalur evakuasi	Ketersediaan	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada	Sesuai	Sesuai standar
			Ketersediaan	Informasi audio Min 20 dB > Kebisingan yang ada	Ada	Sesuai	
	b. Informasi gangguan perjalanan KA	Pemberian informasi jika terjadi gangguan	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Ada	Sesuai	Sesuai standar
	c. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi angkutan lain	Ketersediaan	Papan petunjuk angkutan lanjutan dipasang sebelum pintu keluar	Ada	Sesuai	Sesuai standar

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting	Keterangan	
5	Kemudahan						
	d. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi	Ketersediaan	Mempunyai tempat dan 1 meja kerja	Ada	Sesuai	Sesuai standar
			Ketersediaan	Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi	Ada	Sesuai	
	e. Tempat Parkir	Tempat untuk parkir kendaraan roda 4 dan roda 2	Ketersediaan	Tempat untuk parkir kendaraan roda 4 dan roda 2	Ada	Tidak Sesuai	Hanya terdapat parkir untuk roda dua tapi belum ada penanda parkir
	f. Akses Khusus Penumpang dengan Kebutuhan Khusus		Ketersediaan	Tersedia Pedestrian/Ramp/Selasar dilengkapi dengan atap	Tidak Ada	Tidak Sesuai	Tidak tersedia pedestrian dengan atap
	g. Penanda penunjuk arah	fasilitas papan informasi	Ketersediaan	Informasi arah atau tujuan penumpang dengan proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain	Ada	Sesuai	Sesuai standar

Tabel V.1 Lanjutan

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur Stasiun Sedang	Kondisi Eksisting		Keterangan
6	Kesetaraan						
	a. Fasilitas bagi penumpang difable	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Ketersediaan	Tempat duduk untuk penumpang difable	Ada	Sesuai	Tidak tersedia ramp dengan kemiringan 10 derajat, handrail dan guiding block
				Ramp dengan kemiringan maksimal 10°	Tidak Ada	Tidak Sesuai	
				Handrail 65-80 cm	Tidak Ada	Tidak Sesuai	
				Tersedia jalur pedestrian dengan guiding block	Tidak Ada	Tidak Sesuai	
				Tersedianya lift atau jalur khusus	Tidak Ada	Tidak Sesuai	
	b. Loket Penyandang Disabilitas			Tersedia Loket dan/ Vending Machine khusus bagi penumpang kebutuhan khusus	Tidak Ada	Tidak Sesuai	Tidak tersedia loket difabel
				Desain loket sesuai dengan tinggi kursi roda	Tidak Ada	Tidak Sesuai	
	c. Ruang Ibu Menyusi			Ruang khusus ibu menyusui	Ada	Tidak sesuai	Belum tersedia wastafel

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil survey inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cicalengka sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, terdapat fasilitas yang belum memenuhi dan belum tersedia sehingga dikatakan belum sesuai peraturan yang berlaku. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa kereta api.

Dari hasil survey inventarisasi stasiun yang dilakukan dapat terlihat bahwa fasilitas pelayanan penumpang yang banyak kekurangan atau tidak memenuhi persyaratan yaitu pada fasilitas kesetaraan. Fasilitas kesetaraan sangat dibutuhkan terutama bagi para penyandang disabilitas yaitu orang yang berkebutuhan khusus. Fasilitas ini berguna untuk memberi rasa nyaman kepada para penyandang difabel agar dapat naik kereta dengan selamat dan mudah. Selain itu ruang tunggu juga belum dapat menampung penumpang pada jam sibuk, yang mengakibatkan para penumpang harus menunggu diberbagai sisi stasiun sambil berdiri. Hal ini tentunya mengurangi tingkat kenyamanan pengguna jasa kereta api.

5.2 ANALISIS PERAMALAN JUMLAH PENUMPANG

5.2.1 PERAMALAN JUMLAH PENUMPANG

Peramalan jumlah penumpang pada angkutan kereta api di Stasiun Cicalengka dilakukan untuk mendapat tingkat pertumbuhan penumpang tahun 2021 sampai dengan tahun 2025. Dalam melakukan perhitungan data jumlah penumpang dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019. Data yang diambil merupakan data penumpang tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 tanpa menggunakan data tahun 2020 dengan asumsi bahwa pada tahun tersebut jumlah penumpang mengalami penurunan yang sangat drastic akibat adanya pandemic covid-19 dan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang berdampak pada peniadaan seluruh perjalanan KA.

Selanjutnya, untuk menentukan pilihan rumus proyeksi jumlah penumpang yang akan digunakan dengan hasil perhitungan yang paling mendekati kebenaran, harus dianalisis dengan menghitung standar deviasi dan pilihan metode yang tepat untuk menghitung proyeksi jumlah penumpang

untuk 5 tahun mendatang dengan menggunakan metode Aritmatik, Geometric, dan *Least Square*. Dari ketiga metode tersebut, dipilih metode mana yang hasil perhtungan standar deviasi terkecil.

Tabel V. 2 Volume Penumpang di Stasiun Cicalengka Pada Tahun 2015-2019

No	Tahun	Volume Penumpang/Tahun	Rata-rata Harian	Keterangan
1	2015	782.802	2.145	Data Sekunder
2	2016	826.612	2.265	Data Sekunder
3	2017	947.398	2.596	Data Sekunder
4	2018	1.015.174	2.781	Data Sekunder
5	2019	1.073.761	2.942	Data Sekunder

Sumber : Unit Angkutan Daop 2 Bandung, 2021

Tabel V. 3 Hasil Perhitungan Tingkat Pertumbuhan Metode Aritmatik, Geometri dan Least Square

Tahun	Jumlah Penumpang	Hasil Perhitungan		
		Aritmatik	Geometrik	Least Square
2015	782.802	782.802	782.802	775.053
2016	826.612	855.542	847.645	852.101
2017	947.398	928.282	917.859	929.149
2018	1.015.174	1.001.021	993.890	1.006.197
2019	1.073.761	1.073.761	1.076.218	1.083.245
Jumlah	3.862.946	4.641.408	4.618.413	4.645.747
	R	0,990	0,988	0,990
	STD	115.012	116.038	121.824

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Dari ketiga proyeksi tersebut, digunakan metode dengan standar deviasi paling rendah/kecil . Dari hasil perhitungan tersebut maka metode yang digunakan adalah metode Aritmatik. Peramalan jumlah penumpang di stasiun Cicalengka pada tahun 2021 sampai dengan 2025 akan menggunakan metode Aritmatik.

Perhitungan peramalan penumpang dengan metode Aritmatik sebagai berikut :

$$Ka = \frac{(Pn - Po)}{Tn - To}$$

$$Pn = Po + Ka (Tn - To)$$

Keterangan :

Ka = Kenaikan rata-rata penumpang per tahun (pnp/tahun)

Pn = jumlah penumpang pada tahun ke-n (pnp)

Po = jumlah penumpang pada awal tahun (pnp)

Tn = Tahun ke-n To = Tahun awal

$$Ka = (1073761 - 782802)/(2019 - 2015)$$

$$Ka = 72739,8$$

$$P_{2021} = 1073761 + 72739,8 (2021 - 2019)$$

$$P_{2021} = 1.219.241 \text{ Penumpang}$$

Berikut merupakan hasil analisis peramalan jumlah penumpang pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2025 :

Tabel V. 4 Hasil Peramalan Jumlah Penumpang Tahun 2020-2025

Tahun	Jumlah Penumpang/Tahun	Jumlah Penumpang/Hari
2020	1.146.501	3.141
2021	1.219.241	3.340
2022	1.291.980	3.540
2023	1.364.720	3.739
2024	1.437.460	3.938
2025	1.510.200	4.138

Sumber : Hasil Analisis, 2021

5.2.2 JUMLAH PENUMPANG PADA JAM SIBUK

Analisis penumpang pada jam sibuk dilakukan dengan tujuan untuk mencari jumlah penumpang tersibuk dalam satu hari. Dalam menentukan jumlah penumpang tersibuk dilakukan survey pengamatan secara langsung dilapangan. Survei dilakukan pada hari dengan jumlah penumpang terbanyak dalam satu minggu. Dalam menentukan hari dengan penumpang terbanyak didapat dari petugas loket Stasiun Cicalengka. Berdasarkan data dari Stasiun Cicalengka didapat penumpang tersibuk pada awal pekan yaitu pada hari senin. Maka survey dilakukan pada hari senin.

Tabel V. 5 Jumlah Pemberangkatan Penumpang Stasiun Cicalengka

Pukul	No. KA	KA	Tiba	Berangkat	Volume Penumpang	Jumlah
04.00	443	Lokal Bandung Raya	04.20	04.22	364	895
– 06.00	445	Lokal Bandung Raya	05.00	05.02	531	
06.00	449	Lokal Bandung Raya	06.40	06.42	347	347
– 08.00						
08.00	453	Lokal Bandung Raya	09.15	09.17	224	224
– 10.00						
10.00	455	Lokal Bandung Raya	10.33	10.35	189	346
– 12.00	457	Lokal Bandung Raya	11.10	11.12	157	

Tabel V.5 Lanjutan

12.00	459	Lokal Bandung Raya	12.15	12.17	164	501
-						
14.00	461	Lokal Bandung Raya	12.55	12.57	158	
	463	Lokal Bandung Raya	14.00	14.02	179	
14.00	465	Lokal Bandung Raya	14.45	14.47	233	480
-						
16.00	467	Lokal Bandung Raya	15.50	15.52	247	
16.00	469	Lokal Bandung Raya	16.55	16.57	347	583
-						
18.00	471	Lokal Bandung Raya	18.00	18.02	236	
18.00	473	Lokal Bandung Raya	18.50	18.52	247	518
-						
20.00	475	Lokal Bandung Raya	19.45	19.47	271	
20.00	479	Lokal Bandung Raya	22.00	22.02	56	56
-						
22.00						
22.00	481	Lokal Bandung Raya	23.10	23.12	15	15
-						
00.00						
Jumlah Total Penumpang						3.965

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Dari table diatas diketahui bahwa jumlah penumpang tersibuk dalam satu hari pada Stasiun Cicalengka yaitu pada jam 04.00 – 06.00. Dengan jumlah penumpang naik dan turun sebanyak 895 orang.

5.3 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN FASILITAS PELAYANAN

5.3.1 PENENTUAN SAMPEL DAN POPULASI

Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Nursalam. 2003). Sedangkan sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Soekidjo. 2005 : 79). Berdasarkan jumlah volume penumpang di Stasiun Cicalengka pada tahun 2019, maka diambil populasi sebanyak 1.073.761 Penumpang yang kemudian dibagi 365 sehingga mendapatkan rata-rata harian sebanyak 2.942 penumpang. Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan dilakukan maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (5%)

Perhitungan sampel rumus slovin

sebagai berikut :

$$n = \frac{2.942}{1 + 2.942(0,05)^2}$$

$$n = 352,12 \text{ Penumpang} \sim 352 \text{ Penumpang}$$

Dari perhitungan jumlah sampel menunjukkan hasil 352,12 penumpang dan dibulatkan menjadi 352 responden. Dalam pelaksanaan survei wawancara penumpang di Stasiun Cicalengka dilakukan pada tanggal 1 April 2021 yang

bertepatan dengan hari Libur Nasional dan tanggal 2 April yang merupakan hari kerja sehingga target data dapat terpenuhi dalam satu hari sebanyak 352 responden.

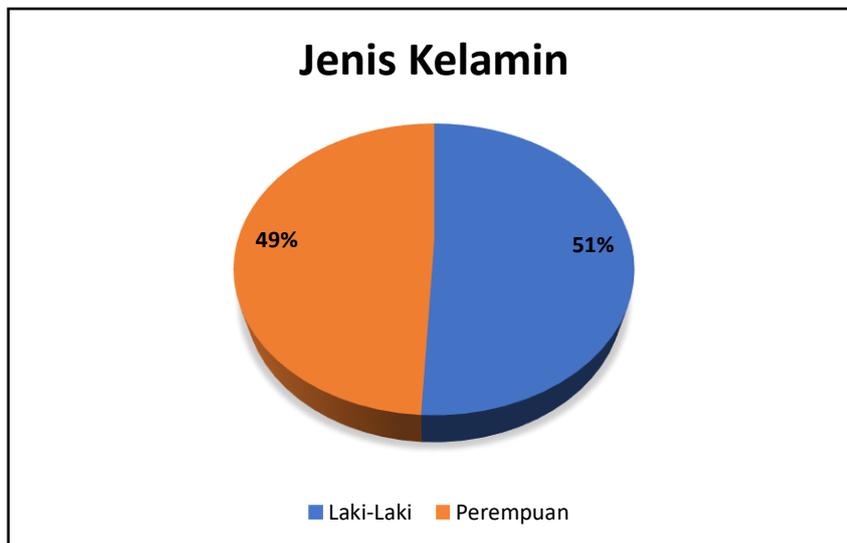
5.3.2 KARAKTERISTIK PENUMPANG DI STASIUN CICALENGKA

Karakteristik penumpang/pengguna jasa dikelompokkan sebagai berikut :

a. Karakteristik Demografi

Karakteristik demografi merupakan ciri yang menggambarkan perbedaan masyarakat. Karakteristik demografi dilakukan untuk mengetahui perbedaan dari pengguna jasa kereta api di stasiun Cicalengka. Survei dilakukan pada 352 responden yang dilaksanakan pada hari libur nasional dihari kerja.

1) Jenis Kelamin

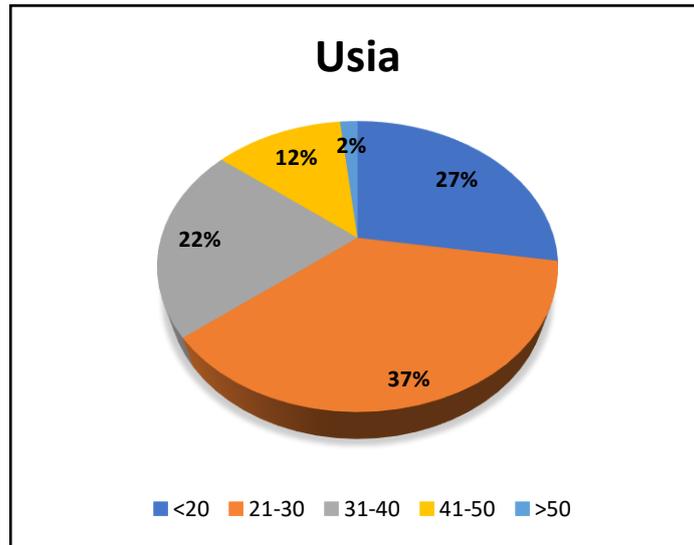


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden

Diagram di atas menunjukkan mayoritas penumpang di stasiun Cicalengka adalah penumpang berjenis kelamin laki-laki dengan prosentase 51%, sedangkan penumpang perempuan sebanyak 49%.

2) Usia

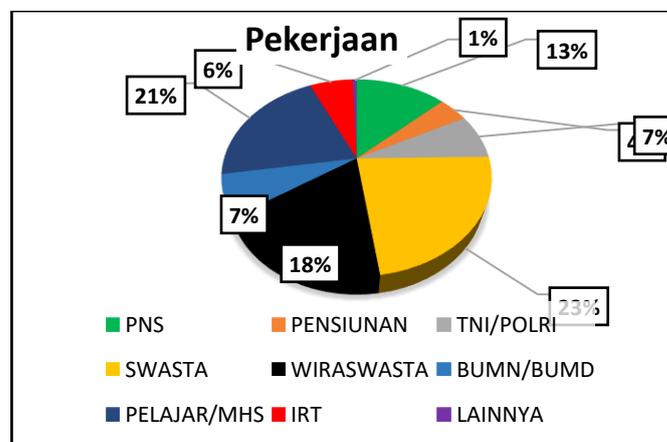


Gambar V. 3 Diagram Usia Responden

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Diagram diatas menunjukkan bahwa usia terbanyak pengguna kereta di Stasiun Cicalengka adalah penumpang dengan usia antara 21-30 dengan prosentase 37% yang merupakan usia muda dan produktif. Sementara itu usia dengan prosentase terkecil adalah usia diatas 50 tahun dengan prosentase 2%.

3) Pekerjaan

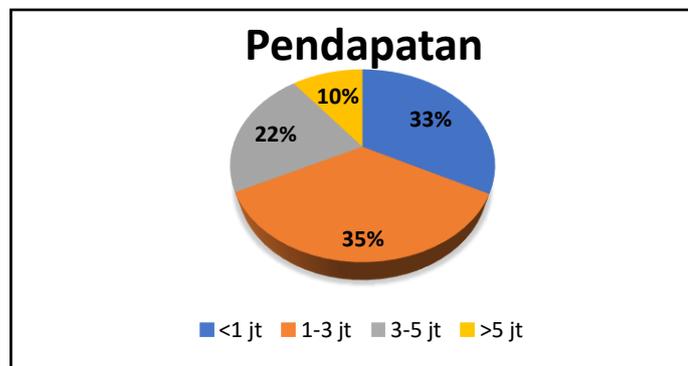


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 4 Diagram Pekerjaan Responden

Diagram di atas menunjukkan bahwa pekerjaan dengan prosentase terbanyak adalah sebagai pegawai swasta dengan prosentase 23%, sedangkan prosentase yang paling kecil adalah penumpang dengan pekerjaan lainnya dengan prosentase 1%.

4) Pendapatan



Sumber : Hasil Analisis, 2021

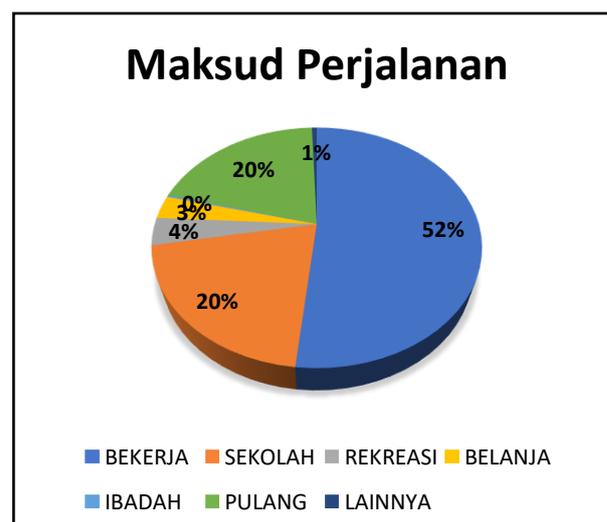
Gambar V. 5 Diagram Pendapatan Responden

Diagram diatas menunjukkan bahwa pendapatan rata-rata responden adalah pada kisaran Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 perbulan dengan prosentase 35%. Hal ini berkaitan erat dengan diagram pekerjaan dimana rata-rata penumpang di stasiun Cicalengka adalah pegawai swasta.

b. Karakteristik Pengguna Jasa

Karakteristik pengguna jasa ditujukan untuk mengetahui rata-rata maksud perjalanan, frekuensi penggunaan kereta api, moda menuju stasiun dan moda lanjutan di stasiun tujuan. Berikut merupakan karakteristik pengguna jasa :

1) Maksud Perjalanan

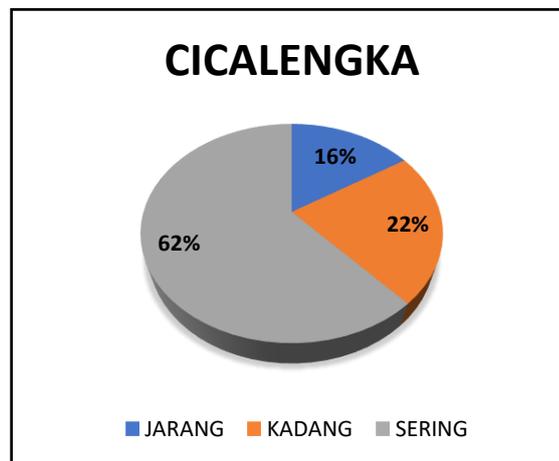


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 6 Diagram Maksud Perjalanan Responden

Diagram diatas menunjukkan bahwa tujuan dari penumpang terbanyak adalah tujuan bekerja dengan prosentase 52%, dimana disusul tujuan pulang dan sekolah dengan 20%. Hal ini menunjukkan kebutuhan maksud perjalanan ditujukan rata-rata untuk tujuan bekerja, pulang dan sekolah.

2) Frekuensi Menggunakan Kereta Api

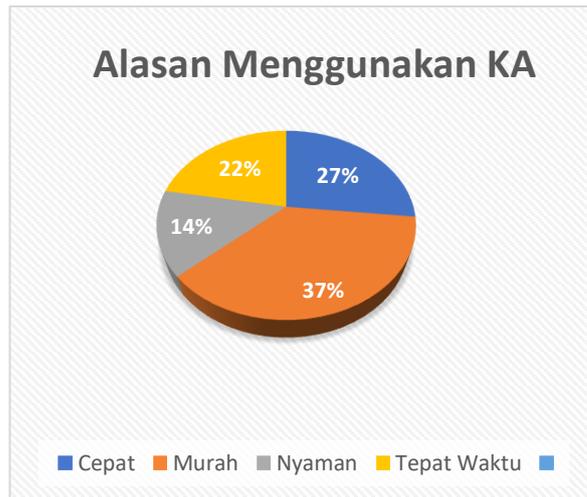


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 7 Diagram Frekuensi Menggunakan Kereta Api

Diagram diatas menunjukkan hasil survey frekuensi menggunakan kereta api, frekuensi penggunaan kereta api penumpang di stasiun Cicalengka rata-rata didominasi penumpang yang sering menggunakan kereta api dengan prosentase 62%. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan penumpang di stasiun Cicalengka didominasi penumpang dengan tujuan bekerja.

3) Alasan Menggunakan KA

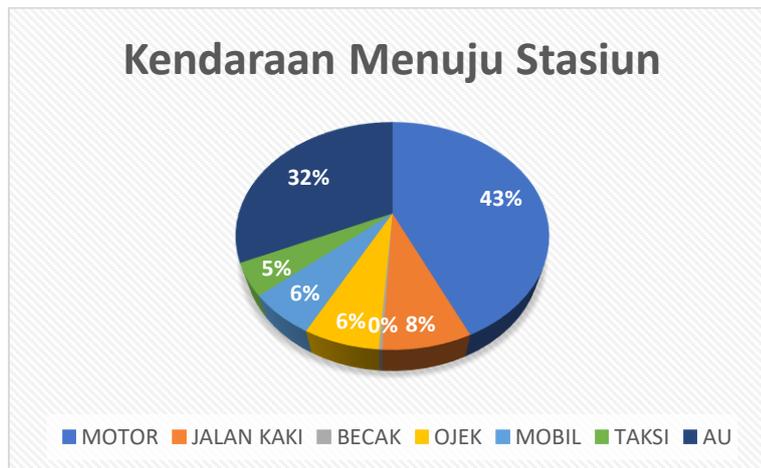


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 8 Diagram Alasan menggunakan KA

Diagram diatas menunjukkan bahwa rata-rata responden menilai bahwa alasan menggunakan KA yaitu harga yang relative murah. Responden yang memiliki alasan menggunakan Ka karena harga yang relative murah sebesar 37%.

4) Kendaraan Menuju Stasiun

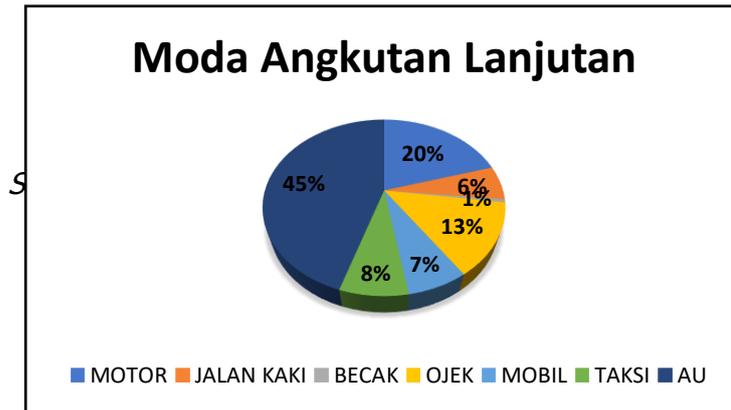


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 9 Diagram Kendaraan Responden Menuju Stasiun

Diagram diatas menunjukkan bahwa hasil survey, bahwa mayoritas penumpang menggunakan moda kendaraan motor menuju stasiun dengan prosentase 43%.

5) Moda Angkutan Lanjutan



Gambar V. 10 Diagram Moda Angkutan Lanjutan Dari Stasiun Tujuan

5.3.3 TINGKAT KEPUASAN FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN CICALENGKA

Analisis tingkat kepuasan fasilitas pelayanan di stasiun Cicalengka dilakukan sebagai pendekatan terhadap pelayanan yang ada di Stasiun Cicalengka kepada pengguna jasa. Hal ini bertujuan untuk menentukan fasilitas apa yang harus didahulukan atau menjadi perhatian lebih dan fasilitas yang perlu dipertahankan tingkat pelayanannya. Dalam analisis ini ada beberapa pengelompokan indikator yang menjadi mutu pelayanan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Berikut ini merupakan uraian beberapa indikator tersebut :

5.3.3.1 Atribut Kepuasan Fasilitas

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung, yaitu kualitas pelayanan berupa tampilan atau fasilitas fisik misalnya kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan yang dimiliki. Indikator dimensi bukti langsung yaitu :

- 1) Ketersediaan Fasilitas toilet.
- 2) Ketersediaan Fasilitas ruang ibadah.
- 3) Ketersediaan Fasilitas ruang tunggu.
- 4) Ketersediaan Fasilitas boarding.
- 5) Ketersediaan Fasilitas naik turun penumpang (peron).
- 6) Ketersediaan Fasilitas Tempat parkir.
- 7) Ketersediaan Fasilitas penyandang difabilitas.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan , yaitu kemampuan atau keandalan petugas pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan). Indikator keandalan yaitu :

- a. Ketersediaan Fasilitas informasi di stasiun.
- b. Kemudahan akses keluar masuk stasiun.
- c. Kemudahan dalam membeli tiket.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap, yaitu keinginan pemberi pelayanan untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pengguna jasa. Indikator dimensi daya tanggap yaitu :

- 1) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan, mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, jaminan penyelesaian, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pemberi pelayanan yang bebas dari keraguan. Indikator dimensi jaminan yaitu :

- 1) Ketersediaan Fasilitas keselamatan dan Kesehatan di stasiun.
- 2) Tersedia petugas keamanan.
- 3) Tersedia fasilitas CCTV.

e. Empati (*Empathy*)

Empati, yaitu sikap penuh perhatian terhadap penerima pelayanan, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para penerima pelayanan. Indikator dimensi empati yaitu :

- 1) Keramahan dan kesopanan petugas.

Ada 5 tingkat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima tingkatan tersebut diberi skor sebagai berikut :

Tabel V. 6 Skala Penilaian

No	Kategori		Bobot Nilai
	Kinerja	Kepentingan	
1	Sangat Baik	Sangat Penting	5
2	Baik	Penting	4
3	Cukup Baik	Cukup Penting	3
4	Kurang Baik	Kurang Penting	2
5	Tidak Baik	Tidak Penting	1

Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS, Siregar.

Berikut merupakan 15 atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas fasilitas pelayanan yang ada di stasiun Cicalengka

Tabel V. 7 Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan
KEANDALAN (<i>REABILITY</i>)	
1	Akses Keluar Masuk Stasiun
2	Ketersediaan Informasi di Stasiun
3	Kemudahan dalam Membeli Tiket
KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)	
4	Kecepatan dan Ketepatan dalam Memberikan Informasi

Tabel V.7 Lanjutan

JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	
5	Ketersediaan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan di Stasiun
6	Ketersediaan Petugas Keamanan
7	Ketersediaan CCTV
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)	
8	Keramahan dan Kesopanan Petugas
BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)	
9	Ketersediaan Fasilitas Toilet
10	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah
11	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu
12	Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding
13	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir
15	Ketersediaan Fasilitas Penyanggah Disabilitas

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Dalam melakukan analisis fasilitas pelayanan di stasiun Cicalengka dilakukan dengan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI).

V.3.3.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan valid. Hasil ini berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya dikur. Hasil instrumen disebut valid jika

nilai R hitung > R table (Sugiyono, 2008:248). Pengujian instrumen menggunakan sampel sebanyak 352 orang, yang dimaksudkan agar butir pertanyaan dalam kuesioner pada stasiun Cicalengka benar-benar memiliki tingkat validitas yang dapat dipercaya karena R tabel yang dimaksudkan cukup tinggi.

Tabel V. 8 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja

Nomor Atribut	R Hitung Kepentingan	R Hitung Kinerja	R Tabel	Keterangan
1	0,50	0,45	0,104	Valid
2	0,49	0,52	0,104	Valid
3	0,47	0,51	0,104	Valid
4	0,44	0,48	0,104	Valid
5	0,43	0,50	0,104	Valid
6	0,46	0,44	0,104	Valid
7	0,48	0,50	0,104	Valid
8	0,53	0,42	0,104	Valid
9	0,42	0,48	0,104	Valid
10	0,51	0,40	0,104	Valid
11	0,51	0,39	0,104	Valid
12	0,47	0,50	0,104	Valid
13	0,45	0,49	0,104	Valid
14	0,41	0,41	0,104	Valid
15	0,50	0,53	0,104	Valid

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Tabel V. 9 Nilai R Tabel

Distribusi Nilai R Tabel			
(df = n-2)			
Signifikansi 5%			
	5%		5%
341	0,1059	346	0,1051
342	0,1057	347	0,1050
343	0,1056	348	0,1048
344	0,1054	349	0,1047
345	0,1053	350	0,1045

Sumber : Junaidi, 2010

Berdasarkan hasil uji validitas didapatkan nilai r hitung pada semua tabel lebih besar dari r tabel yang didapatkan dengan rumus $r \text{ tabel} = n-2$. Maka didapat nilai untuk r tabel adalah $r \text{ tabel} = 352-2 = 350$, maka r tabel adalah 0,104. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa koisioner yang digunakan Valid.

5.3.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menguji apakah instrument yang digunakan reliabel. Dapat dikatakan reliabel jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Teknik ini menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh *Alpha Cronbach*. Pada uji reliabilitas ini, alpha dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2005:129). Dalam perhitungan ini menggunakan aplikasi bantu berupa Microsoft excel dan SPSS. Berikut ini merupakan tabel hasil perhitungan dari *Cronbach alpha* :

Tabel V. 10 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Minimum Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kepentingan	0,74	0,6	Reliabel
Kinerja	0,75	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, dapat disimpulkan bahwa semua variable yang diuji reliabel karena nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

5.3.3.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance analysis (IPA) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan pengguna jasa dan kinerja menurut persepsi pengguna jasa serta mengetahui fasilitas pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendorong upaya perbaikan serta peningkatan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api. Importance Performance analysis digunakan untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di Stasiun Cicalengka dengan mengukur tingkat kepentingan dan kinerja. Selanjutnya akan dilakukan penggambaran diagram kartesius dengan bantuan aplikasi SPSS. Berikut ini merupakan hasil perhitungan dalam bentuk tabel :

Tabel V. 11 Tabel Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Cicalengka

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata -rata	
		Kepentingan	Kinerja
KEANDALAN (<i>REABILITY</i>)			
1	Akses Keluar Masuk Stasiun	3,53	3,98
2	Ketersediaan Informasi di Stasiun	2,61	2,62
3	Kemudahan dalam Membeli Tiket	2,76	2,70
KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)			
4	Kecepatan dan Ketepatan dalam Memberikan Informasi	2,59	2,54
JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)			
5	Ketersediaan Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan di Stasiun	3,48	2,60
6	Ketersediaan Petugas Keamanan	3,04	3,87
7	Ketersediaan CCTV	2,66	2,66
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)			
8	Keramahan dan Kesopanan Petugas	2,22	3,46

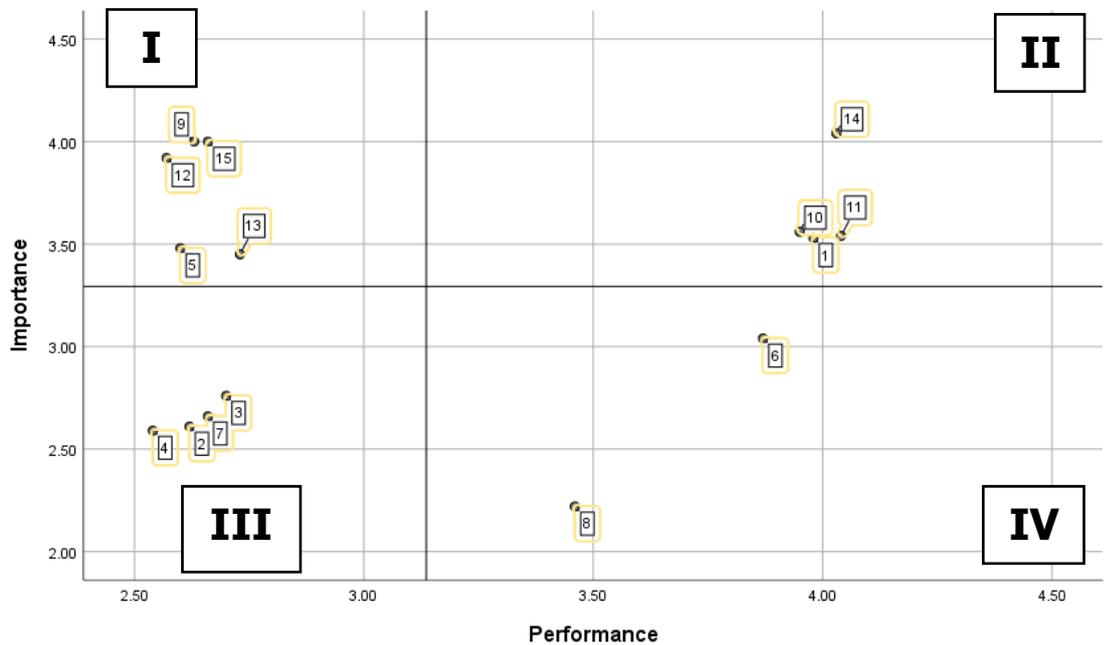
Tabel V.11 Lanjutan

BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)			
9	Ketersediaan Fasilitas Toilet	4,00	2,63
10	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah	3,56	3,95
11	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu	3,54	4,04
12	Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding	3,92	2,57
13	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)	3,45	2,73
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir	4,04	4,03
15	Ketersediaan Fasilitas Penyanggah Disabilitas	4,00	2,66
Rata-rata		3,29	3,14

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pengguna jasa kereta api. Dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan pengguna jasa kepada fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Cicalengka dengan rata-rata nilai tertinggi yaitu fasilitas Parkir dengan nilai 4,04. Kondisi pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dengan nilai terendah yaitu Kecepatan dan Ketepatan dalam Memberikan Informasi dengan nilai 2,54. Jumlah rata-rata untuk indikator kepentingan sebesar 3,29 sedangkan untuk indikator kinerja sebesar 3,14.

Perhitungan IPA digambarkan dengan menggunakan diagram kartesius, dimana sumbu x merupakan penilaian terhadap kinerja dan sumbu y penilaian terhadap kepentingan fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Cicalengka. Berikut ini merupakan gambar Diagram Kartesius dari 15 atribut pelayanan :



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 11 Diagram Kartesius

Berdasarkan perhitungan Analisa tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cicalengka yang tergambar dalam diagram kartesius, dapat dijabarkan sesuai masing-masing kuadran sebagai berikut :

a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Atribut pelayanan yang berada pada kuadran I merupakan pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki karena memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi nilai kinerja rendah. sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Cicalengka. Atribut tersebut yaitu :

- 1) Ketersediaan fasilitas keselamatan dan Kesehatan di stasiun
- 2) Ketersediaan fasilitas toilet
- 3) Ketersediaan fasilitas ruang tunggu boarding
- 4) Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang
- 5) Ketersediaan fasilitas penyandang difabilitas

b. Kuaran 2 (Pertahankan Prestasi)

Atribut pelayanan yang berada pada kuadran II merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden dan memiliki tingkat kepuasan yang baik. Atribut tersebut yaitu :

- 1) Akses Keluar Masuk Stasiun
- 2) Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah
- 3) Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu
- 4) Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir

c. Kuadran III

Atribut pelayanan yang berada pada kuadran III merupakan atribut yang kurang begitu penting bagi pengguna jasa dan tingkat kinerja yang kurang. Kuadran ini dinilai kurang berpengaruh terhadap pengguna jasa. Atribut tersebut yaitu :

- 1) Ketersediaan informasi di stasiun
- 2) Kemudahan dalam membeli tiket
- 3) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi
- 4) Tersedia CCTV

d. Kuadran IV

Atribut pelayanan yang berada pada kuadran IV merupakan atribut yang kurang penting akan tetapi kinerja dari atribut ini sangat baik. Atribut tersebut yaitu :

- 1) Tersedia petugas keamanan
- 2) Keramahan dan kesopanan petugas

5.3.3.5 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer satisfaction index (CSI) dilakukan dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan di Stasiun Cicalengka. Berikut ini tahapan yang dilakukan agar mendapatkan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

- a. Menghitung *Mean Satisfaction Score (MSS)* dan *Mean Important Score (MIS)*

Mean Important Score merupakan nilai rata-rata dari atribut kepentingan di Stasiun Cicalengka sedangkan *Mean Satisfaction* merupakan nilai rata-rata dari kinerja di Stasiun Cicalengka. Berikut

merupakan tabel hasil perhitungan *Mean Satisfaction dan Mean Importants Score* :

Tabel V. 12 Hasil Perhitungan MIS dan MSS

Atribut	Nilai Tingkat Kepentingan	MIS	Nilai Tingkat Kinerja	MSS
1	1243	3,52	1400	3,98
2	918	2,61	923	2,62
3	972	2,76	951	2,70
4	913	2,59	893	2,54
5	1225	3,48	916	2,60
6	1071	3,04	1362	3,87
7	937	2,66	937	2,66
8	783	2,22	1217	3,46
9	1409	4,00	926	2,63
10	1252	3,56	1389	3,95
11	1245	3,54	1421	4,04
12	1380	3,92	906	2,57
13	1213	3,45	960	2,73
14	1423	4,04	1417	4,03
15	1408	4,00	936	2,66
Total	1159,5	49,41	16554	47,03

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan perhitungan dari MSS dan MIS pada tabel diatas, selanjutnya dilakukan perhitungan *Weight Factor* dan *Weight Score*.

b. Menghitung *Weight Factor* (WF) dan *Weight Score* (WS)

Weight factor merupakan prosentase dari nilai MIS per atribut terhadap total nilai MIS seluruh atribut. *Weight score* merupakan perkalian dari *weight factor* dengan MSS. Berikut ini hasil perhitungan *Weight Factor* dan *Weight Score* yang dilakukan menggunakan aplikasi Microsoft Excel :

Tabel V. 13 Hasil Perhitungan WF dan WS

Atribut	MIS	Weight Factor	MSS	Weight Score
1	3,52	7,15%	3,98	0,28
2	2,61	5,28%	2,62	0,14
3	2,76	5,59%	2,70	0,15
4	2,59	5,25%	2,54	0,13
5	3,48	7,04%	2,60	0,18
6	3,04	6,16%	3,87	0,24
7	2,66	5,39%	2,66	0,14
8	2,22	4,50%	3,46	0,16
9	4,00	8,10%	2,63	0,21
10	3,56	7,20%	3,95	0,28
11	3,54	7,16%	4,04	0,29
12	3,92	7,93%	2,57	0,20
13	3,45	6,97%	2,73	0,19
14	4,04	8,18%	4,03	0,33
15	4,00	8,10%	2,66	0,22
Total				
Weight Total				3,15

Sumber : Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai *Weight Factor* (WF) dan *Weight Score* (WS), selanjutnya akan dilakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

c. Menghitung Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan dengan membagi jumlah *Weight Score* dengan Skala maksimum yang digunakan.

Rumus yang digunakan yaitu :

$$CSI = \frac{\text{Jumlah Weight Score}}{\text{Skala Maksimum yang digunakan}}$$

$$CSI = \frac{3,15}{5}$$

$$CSI = 0,63$$

Kategori kepuasan CSI

0,00 – 0,34 Tidak Puas

0,35 – 0,50 Kurang Puas

0,51 – 0,65 Cukup Puas

0,66 – 0,80 Puas

0,81 – 1,00 Sangat Puas

Dari Perhitungan tersebut didapatkan nilai dari tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Cicalengka sebesar 0,63. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna jasa cukup puas terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Cicalengka.

5.4 PEMECAHAN MASALAH DAN REKOMENDASI

Fasilitas pelayanan penumpang pada Stasiun Cicalengka yang telah dilakukan survey inventarisasi stasiun berdasarkan standar pelayanan minimum yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, diketahui bahwa terdapat fasilitas yang belum memenuhi standar pelayanan minimum. Dilihat dari semakin meningkatnya penumpang dari tahun ke tahun di Stasiun Cicalengka yang mengalami peningkatan, maka perlu dilakukannya peningkatan fasilitas pelayanan guna memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa kereta api di Stasiun Cicalengka. Berikut ini merupakan fasilitas yang direncanakan akan dilakukan peningkatan berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja oleh responden yaitu pengguna jasa kereta api di Stasiun Cicalengka.

5.5.1 Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan

Stasiun Cicalengka belum memiliki fasilitas keselamatan dan fasilitas Kesehatan yaitu pos Kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan No. 24 Tahun 2018 luas ruang klinik yaitu 9 – 24 m², selain itu berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan kepuasan, bahwasanya fasilitas keselamatan dan Kesehatan merupakan prioritas utama fasilitas yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan pada fasilitas tersebut agar standar pelayanan tersebut terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan di stasiun cicalengka.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 12 Rencana Fasilitas Kesehatan berupa klinik dengan tempat tidur minimal 2 unit dan dokter jaga



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR

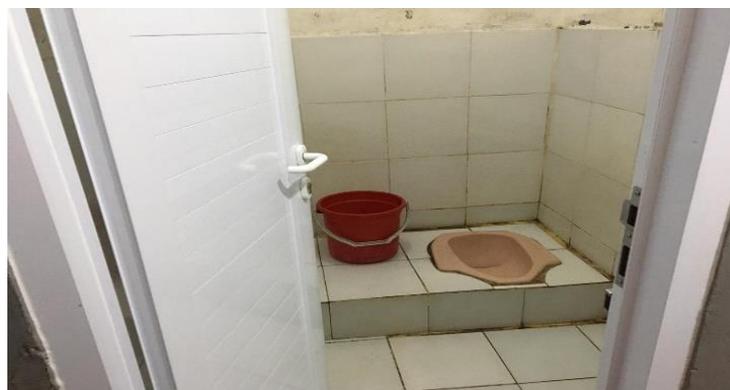
Gambar V. 13 Kondisi Eksisting Safety line



Gambar V. 14 Rencana Fasilitas Keselamatan berupa safety line min.35 cm dari tepi peron dan lampu penerangan pada peron

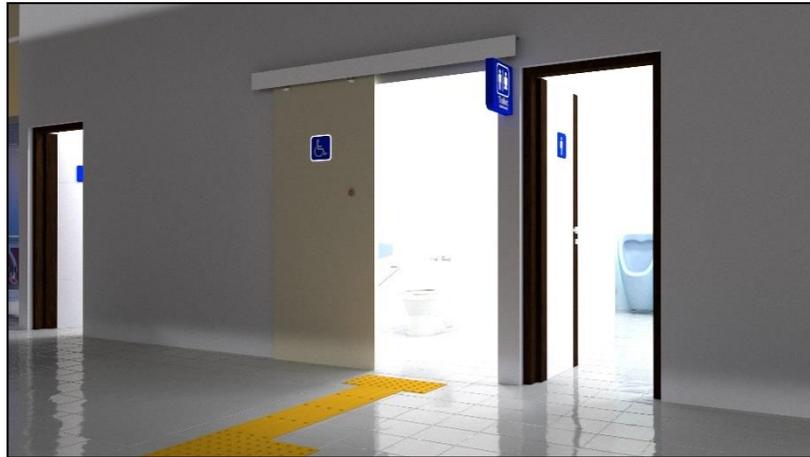
V.5.2 Fasilitas Toilet

Melihat kondisi toilet yang ada di Stasiun Cicalengka masih belum memenuhi standar seperti belum adanya wastafel,urinoir dan toilet difabel, maka perlu adanya peningkatan toilet di Stasiun Cicalengka agar dapat memenuhi standar yang berlaku dan guna memenuhi kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan yang ada di stasiun cicalengka.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar V. 15 Kondisi Eksisting Toilet



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 16 Rencana Fasilitas toilet dilengkapi toilet penyandang disabilitas

V.5.3 Fasilitas Ruang Tunggu Boarding

Pada kondisi eksisting, Stasiun Cicalengka belum memiliki ruang tunggu boarding. Ruang tunggu boarding sendiri merupakan ruang tunggu yang terletak di area tak bertiket. Sehingga penumpang yang belum memiliki tiket atau belum melaksanakan boarding tidak memiliki fasilitas ruang tunggu. Maka dari itu perlu adanya penambahan fasilitas ruang tunggu boarding di Stasiun Cicalengka guna memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan penumpang terhadap kinerja fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Cicalengka. Untuk mengetahui kebutuhan ruang tunggu maka dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$L = 0,64 \times V \times LF$$

Sumber : PM No.29 Tahun 2011

$$L = 0,64 \times 895 \times 0,8$$

$$L = 458 \text{ m}^2$$

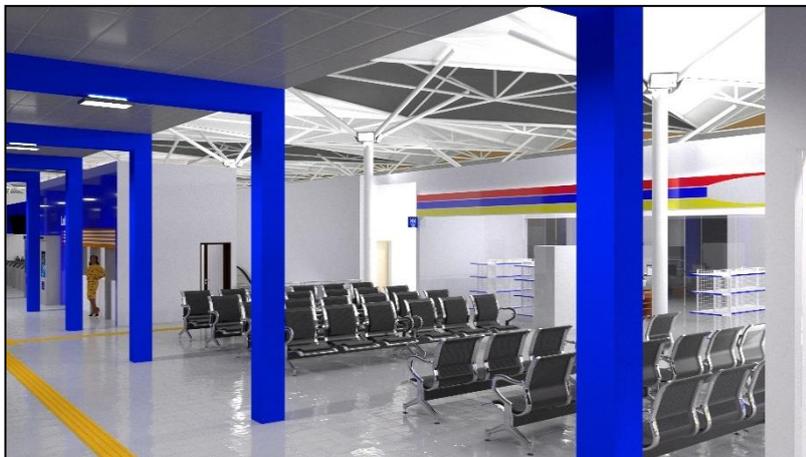
Sumber : Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka perlu adanya pelebaran ruang tunggu dari kondisi eksisting sebesar 40 m² menjadi 458 m² agar dapat memenuhi kebutuhan penumpang pada jam sibuk.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar V. 17 Kondisi eksisting ruang boarding



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 18 Rencana Ruang Tunggu Boarding

V.5.4 Fasilitas Naik Turun Penumpang

Demi terciptanya kenyamanan dan kemudahan dalam proses naik turun penumpang bagi pengguna jasa kereta api, maka diperlukan adanya fasilitas naik turun penumpang yang memadai dan memenuhi dan sesuai standar. Pada Stasiun Cicalengka Panjang peron eksisting pada tepi peron yaitu 170 meter dan lebarnya 1,8 meter dengan tinggi 50 centimeter.

Berdasarkan kondisi eksisting tersebut Panjang peron dan lebarnya belum memenuhi Panjang rangkaian terpanjang ka lokal Bandung Raya. Selain itu, keterbatasan bancik dan posisi bancik yang tidak selalu berdiri kokoh karena lantai peron yang rusak juga membahayakan bagi penumpang dalam proses naik turun kereta api.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar V. 19 Bancik pada peron

Berdasarkan kondisi tersebut, maka perlu adanya peningkatan peron guna meningkatkan kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api di Stasiun Cicalengka. Untuk mengetahui kebutuhan Panjang dan lebar peron maka dilakukan perhitungan, berikut merupakan perhitungan Panjang dan lebar peron :

a. Panjang Peron

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011, Panjang peron harus sesuai Panjang rangkaian terpanjang kereta api yang beroperasi di stasiun tersebut. Stasiun Cicalengka merupakan stasiun perhentian bagi KA Lokal Bandung Raya dengan stanformasi 1 Lok CC 201, 7 K3 dan 1 KP.

Kebutuhan Panjang peron sebagai berikut :

Panjang kereta penumpang = 20,92 Meter

Lokomotif CC 201 dengan Perangkai = 14,134 Meter

Total Panjang Rangkaian Kereta api = $14,134 + 8(20,92)$
= 181,5 Meter

Berdasarkan perhitungan kebutuhan dari Panjang peron, diketahui bahwa Panjang peron yang dibutuhkan yaitu sepanjang 183 meter.

Dengan demikian untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa perlu adanya penambahan Panjang peron dari Panjang 170 meter menjadi 181,5 meter.

b. Lebar Peron

Berdasarkan kondisi lebar peron eksisting Stasiun Cicalengka yang memiliki lebar 1,8 meter dengan banyak penumpang pada jam sibuk sebesar 895 penumpang. Dengan rencana rencana Panjang peron sepanjang 181,5 meter, maka lebar peron yang dibutuhkan yaitu :

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

$$b = \frac{0,64 \times 895 \times 0,8}{181,5}$$

$$b = 2,5 \text{ meter}$$

Berdasarkan perhitungan kebutuhan peron yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan pelebaran peron dari 1,8 meter menjadi 2,5 meter guna dapat menampung penumpang di jam sibuk.



Sumber : Dokumentasi TIM PKL BTP JABAR, 2021

Gambar V. 20 Kondisi Eksisting Peron dan Kanopi Peron

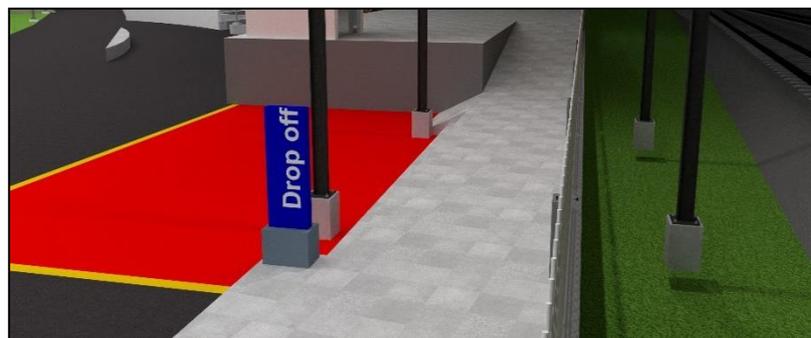


Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 21 Rencana Panjang Peron yang sesuai Panjang rangkaian kereta dan lantai peron yang sejajar kereta dengan gap peron maksimal 25 cm serta dilengkapi kanopi.

V.5.5 Fasilitas Penyandang Disabilitas

Fasilitas penyandang disabilitas merupakan fasilitas yang termasuk dalam fasilitas yang diprioritaskan untuk ditingkatkan di Stasiun Cicalengka. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, terdapat fasilitas untuk penumpang penyandang disabilitas seperti perlu adanya ramp dengan kemiringan maksimal 10 derajat , guiding block serta loket difabel maka dari itu perlu adanya penambahan fasilitas yang belum ada dan perbaikan fasilitas disabilitas yang belum memenuhi guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan di stasiun cicalengka.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 22 Rencana Fasilitas Ramp penyandang disabilitas pada akses masuk Stasiun



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 23 Rencana Toilet khusus penyandang disabilitas



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 24 Rencana Ruang Layanan Pelanggan/ loket khusus penyandang disabilitas



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 25 Rencana Guiding Block pada peron untuk penyandang disabilitas

V.5.6 Fasilitas Parkir

Tempat parkir yang ada saat ini hanya tersedia untuk pengguna roda 2 dan kondisinya kurang layak. Dalam kondisi eksisting tidak terdapat parkir untuk kendaraan roda 4, sehingga perlu adanya pembenahan dan penambahan fasilitas tempat parkir yang layak dan penambahan parkir untuk pengguna roda 4. Tempat parkir kendaraan baik roda 2 maupun roda 4 disediakan di sisi selatan gedung stasiun. Selain itu juga perlu adanya penataan parker untuk kendaraan angkutan umum seperti angkut yang dalam kondisi eksisting masih kurang tertata rapi karena terparkir dibahu jalan oleh karena itu perlu adanya penataan untuk angkutan umum yang diletakkan dibagian utara stasiun.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 26 Fasilitas Tempat Parkir



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 27 Parkir Angkutan Umum



Sumber : Dokumentasi Tim PKL BTP JABAR, 2021

Gambar V. 28 Kondisi Eksisting Parkir

V.5.7 Fasilitas Ruang Ibadah

Ruang ibadah yang ada lokasinya susah dijangkau oleh penyandang disabilitas, sehingga perlu perbaikan sehingga ruang ibadah dapat digunakan oleh semua penumpang termasuk penyandang disabilitas.



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 29 Rencana Mushola

V.5.8 Akses Keluar Masuk Stasiun

Dengan peningkatan beberapa fasilitas stasiun, maka dilakukan renovasi bangunan stasiun sehingga sirkulasi penumpang juga akan lebih teratur. Penumpang yang akan masuk stasiun nantinya akan melalui *sky bridge* baik yang masuk melalui tempat parkir maupun melalui angkutan umum.



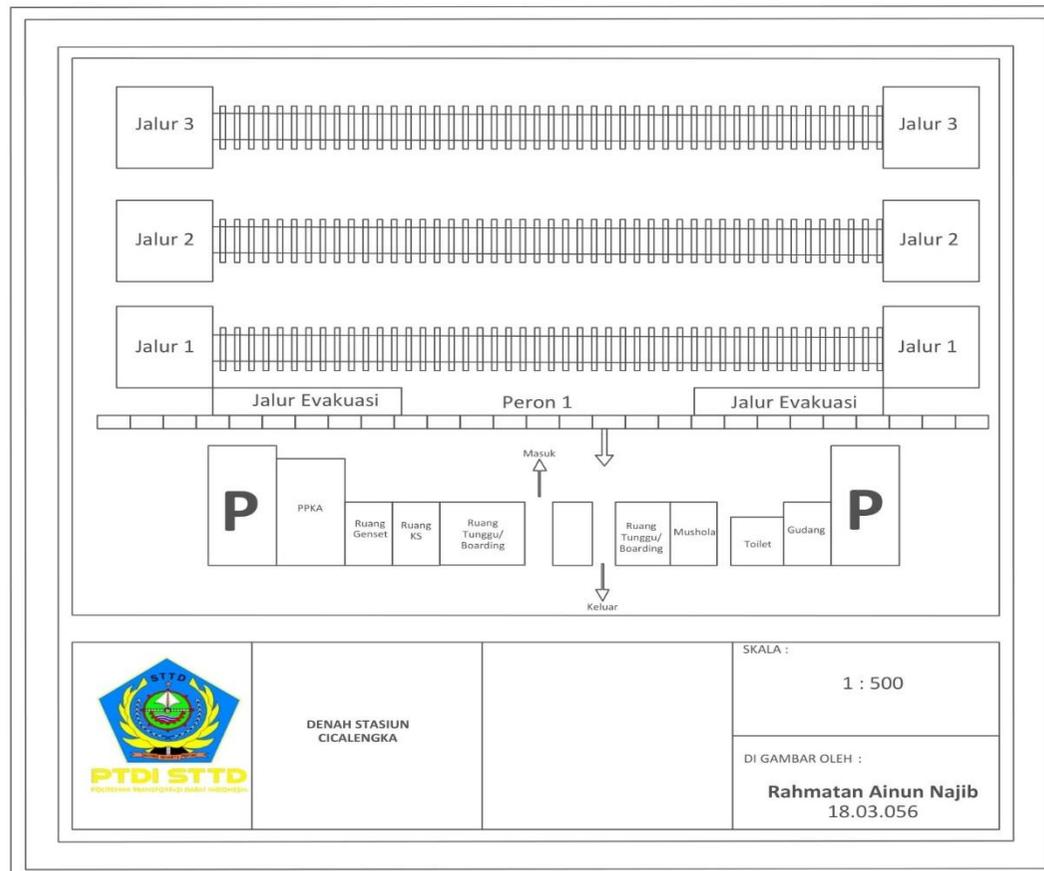
Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 30 Akses Keluar Masuk Dari Tempat Parkir



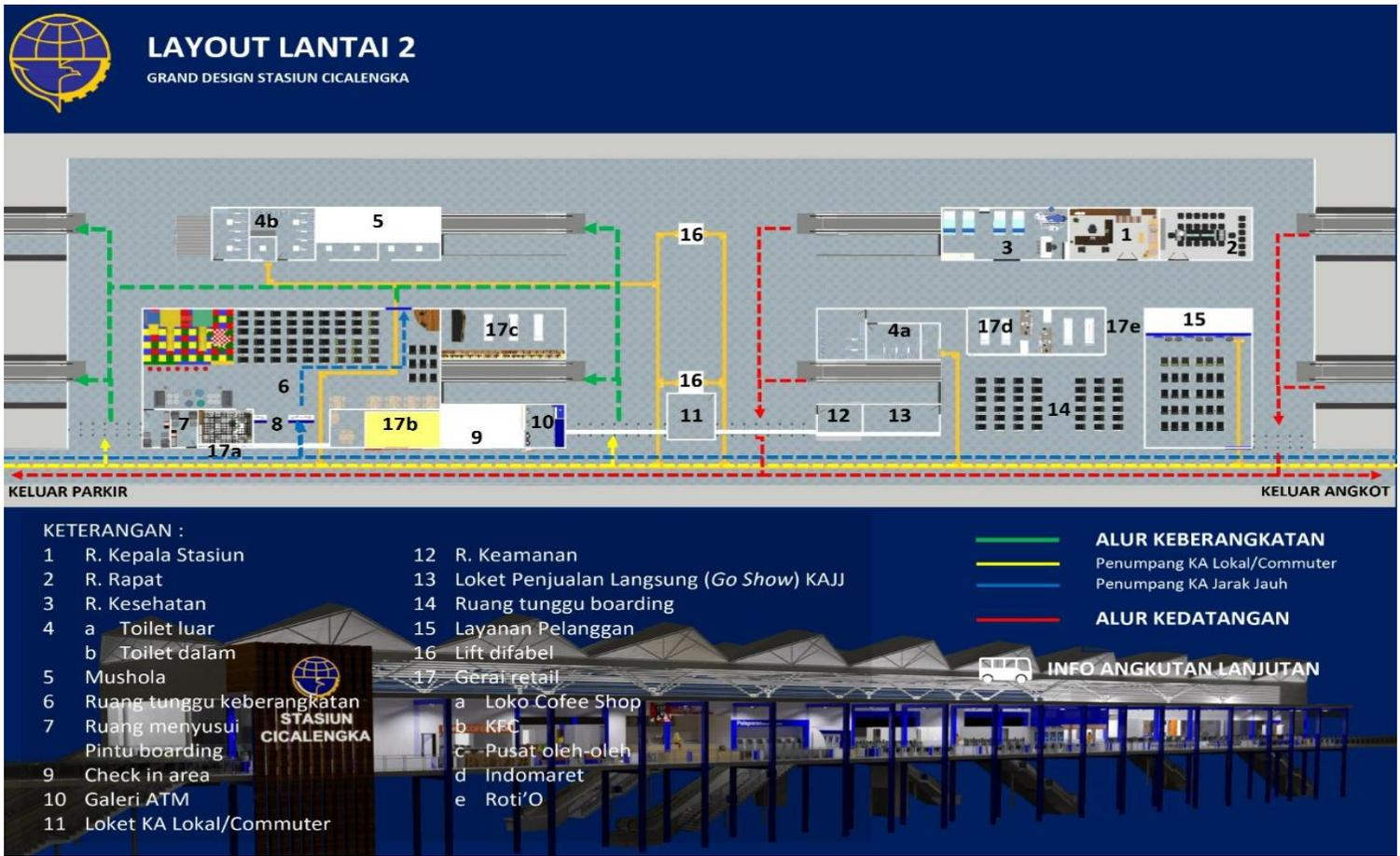
Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 31 Akses keluar masuk stasiun di tempat angkutan umum



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 32 Layout Eksisting Stasiun Cicalengka



Sumber : Hasil Analisis, 2021

Gambar V. 33 Layout Rencana Stasiun Cicalengka

BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cicalengka, terdapat fasilitas yang belum ada dan belum sesuai persyaratan yang ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Fasilitas yang belum ada dan sesuai persyaratan yaitu :
 - a. Tombol alarm untuk kondisi darurat
 - b. Pos Kesehatan (Petugas Paramedis dan fasilitas kerja)
 - c. Tabung Oksigen
 - d. Marka petunjuk batas antrian
 - e. Marka guinding block
 - f. Ruang Boarding
 - g. Guinding Block
 - h. Kanopi Peron
 - i. Urinoir
 - j. Wastafel (toilet pria dan Wanita)
 - k. Wc Wanita min.4
 - l. Toilet Difabel
 - m. Parkir roda 4
 - n. Jalur pedestrian dilengkapi atap
 - o. Ramp dengan kemiringan maksimal 10 derajat
 - p. Handrail 65-80 cm
 - q. Lift/jalur khusus
 - r. Loket difabel
 - s. Wastafel pada ruang ibu menyusui
2. Dari analisis peramalan jumlah penumpang dalam 5 tahun kedepan

diketahui bahwa pertumbuhan penumpang di stasiun Cicalengka mengalami peningkatan setiap tahun. Melihat dari jumlah penumpang yang semakin tahun semakin mengalami peningkatan, maka perlu adanya fasilitas yang perlu dibenahi dan ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan fasilitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan fasilitas pelayanan dengan penumpang yang semakin bertambah di Stasiun Cicalengka.

3. Berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas pelayanan penumpang di stasiun cicalengka dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh hasil bahwa fasilitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun dengan kinerja yang rendah dan didapat nilai 0,63 yang berdasarkan kategori kepuasan nilai berada pada interval 0,51 – 0,65 yang berarti pengguna jasa di Stasiun Cicalengka “Cukup Puas” dengan kinerja pelayanan yang dilakukan penyedia jasa. Namun begitu kinerja yang diberikan kepada pengguna jasa belum maksimal sehingga perlu dilakukan pembenahan dengan memperbaiki kualitas kinerja fasilitas pelayanan terhadap pengguna jasa.

Fasilitas yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan berdasarkan diagram kartesius yaitu yang berada pada diagram I diantara fasilitas tersebut yaitu :

- 1) Ketersediaan fasilitas keselamatan dan Kesehatan di stasiun
- 2) Ketersediaan fasilitas toilet
- 3) Ketersediaan ruang tunggu boarding
- 4) Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang
- 5) Ketersediaan fasilitas penyandang difabilitas

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memberikan masukan dan saran yang sekiranya dapat memberikan pandangan untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap pengguna jasa di Stasiun Cicalengka, saran-saran tersebut yaitu :

1. Melakukan perbaikan dan pembenahan terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang belum memenuhi standar pelayanan minimum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 di Stasiun Cicalengka sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api di Stasiun Cicalengka.
2. Perlu adanya peningkatan dan pengembangan terhadap fasilitas berdasarkan skala prioritas tingkat kepentingan dan kinerja dikarenakan semakin meningkatnya penumpang dari tahun ke tahun. Fasilitas-fasilitas yang perlu dilakukan peningkatan dan pengembangan yaitu :
 - a. Ketersediaan fasilitas keselamatan dan Kesehatan di Stasiun
Melakukan penambahan fasilitas berupa pos Kesehatan sehingga dapat memberikan pelayanan dan pertolongan pertama dan memberikan rasa aman dan kepuasan kepada pengguna jasa yang ada di stasiun cicalengka.
 - b. Ketersediaan Toilet
Melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap toilet di stasiun cicalengka yang belum memiliki wastafel, urinoir dan juga toilet khusus difabel agar dapat memenuhi standar pelayanan minimum dan meningkatkan tingkat pengguna jasa pengguna jasa di stasiun cicalengka.
 - c. Fasilitas Ruang Tunggu Boarding
Menambah fasilitas berupa ruang tunggu boarding di stasiun cicalengka sehingga pengguna jasa yang belum memiliki tiket ataupun sedang menunggu antrian dapat lebih leluasa dan nyaman saat berada di stasiun.
 - d. Fasilitas Naik Turun Penumpang
Melakukan penambahan Panjang peron menjadi 181,5 meter dan lebar peron menjadi 2,5 meter serta melakukan pembenahan pada peron dengan gap peron maksimal 25 cm sehingga dapat memenuhi spesifikasi teknis bangunan stasiun yang ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 dan untuk

meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa kereta api di stasiun cicalengka.

e. Fasilitas Penyandang Difabilitas

Melakukan penyediaan dan penambahan fasilitas berupa ramp dengan kemiringan maksimal 15 derajat, guilding block pada peron agar memudahkan penyandang disabilitas, loket khusus penyandang disabilitas guna memenuhi standar pelayanan minimum yang ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

f. Fasilitas Parkir

Melakukan pembenahan terhadap fasilitas parkir dengan melakukan penambahan parkir untuk kendaraan roda 4 sehingga dapat memenuhi standar pelayanan minimum sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dan meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa.

g. Fasilitas Ruang Ibadah

Melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap ruang ibadah sehingga dapat memenuhi kepuasan dari pengguna jasa di stasiun Cicalengka.

h. Akses Keluar Masuk Stasiun

Melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap akses keluar masuk sehingga dapat memudahkan para pengguna jasa terutama para penyandang disabilitas yang berada di stasiun Cicalengka.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, (2007). Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- _____, (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Spesifikasi Teknis Bangunan Stasiun.
- _____, (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun.
- _____, (2017). Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.
- _____, (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Penumpang Dengan Kereta Api.
- _____, (2021). Pedoman Kertas Kerja Wajib Dan Artikel Ilmiah Program Studi Diploma III Tahun 2021 Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. Bekasi.
- Alhogbi, Basma G. 2017. "Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pada Terminal Pasar Pagi Kota Samarinda." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 21–25. <http://www.elsevier.com/locate/scp>.
- Andayani, Sri. 2018. "Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menentukan Harapan Konsumen Toko Online Terhadap Kualitas Layanan Website," 13–18. https://www.publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/PROSIDING_SNST_FT/article/view/2361.
- Aswad A, Muhammad Hajarul. 2018. "Analisis Peramalan Jumlah Penduduk Kota Palopo Tahun 2013 2017." *Al-Khwarizmi: Jurnal Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam* 1 (1): 49–58. <https://doi.org/10.24256/jpmipa.v1i1.83>.
- Breemer, Jacob. 2020. "Strategi Pelayanan Transportasi Online Gojek Di Kota Kendari." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion* 1 (01): 96. <https://doi.org/10.32493/jpka.v1i01.6911>.
- Chandra, Teddy, dan Devy Novia. 2019. "Analysis of Service Quality And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Method in 'Jakarta' Optical Pekanbaru." *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen* 7 (2): 125–39. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>.
- Dylan Trotsek. 2017. "Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta." *Journal of Chemical Information and Modeling* 110 (9): 1689–99. http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf.

- Eka Nur Kamilah, 2015. "DISTRIBUSI NILAI r." *Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi Universitas*, 91.
- Fakhriyah, Prilialianty. 2020. "Pengaruh Layanan Transportasi Online (Gojek) Terhadap Perluasan Lapangan Kerja Bagi Masyarakat Di Kota Cimahi." *Comm-Edu (Community Education Journal)* 3 (1): 34. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i1.3719>.
- Ghozi, Saiful, Aditya Rakhman Rakim, dan Mahfud Mahfud. 2019. "Analisis Kinerja Layanan Perguruan Tinggi Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)." *Journal of Data Analysis* 2 (1): 31–42. <https://doi.org/10.24815/jda.v2i1.14287>.
- Giulietti, dan Assumpção. 2019. "Transportasi Umum." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Handinoto Handinoto. 1999. "Perletakan Stasiun Kereta Api Dalam Tata Ruang Kota-Kota Di Jawa (Khususnya Jawa Timur) Pada Masa Kolonial." *DIMENSI (Jurnal Teknik Arsitektur)* 27 (2). <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/ars/article/view/15717>.
- Jihan, Nurul Syah, Beddy Iriawan Maksudi, dan Irma Purnamasari. 2019. "Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi." *Jurnal GOVERNANSI* 5 (April): 79–88.
- Junaidi. 2010. "R Tabel." *Art & Photos*, 4. <https://www.slideshare.net/hendrayudha9028/19-tabelnilaikritispearson>.
- Kalijogo, Faris Mukmin. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi* 21 (3). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>.
- kotler dan keller. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Brab Semarang." *Journal of Strategic Communication* 10 (1): 156.
- Kurniawan, Wahyu Dimas, Hadi Putra, Jurusan Teknik Sipil, Institut Teknologi, dan Adhi Tama. n.d. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis)," 37–44.
- Pabelan, Yani, dan Kartasura Sukoharjo. 2020. "IDENTIFIKASI KETERSEDIAAN RUANG PUBLIK PADA STASIUN PURWOSARI" 8686: 414–20.
- Pamudi, Pamudi, dan Erma Suryani. 2018. "Penerapan Sistem Dinamik dalam Intelligent Transport Systems (ITS) untuk Meningkatkan Efektifitas, Efisiensi dan Safety (Study Kasus Dinas Perhubungan Kota Surabaya)." *Jurnal INFORM* 3 (1): 19–25. <https://doi.org/10.25139/ojsinf.v3i1.570>.
- Prayogi, Firman, Sigit Priyanto, dan Imam Muthohar. 2020. "Analisis Kinerja Dan Tingkat Pelayanan Pejalan Kaki Sta Karet." *Teknisia XXV*: 59–68.

- Puspita, Richa Mega, dan Singgih Santoso. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta." *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 13 (1): 69–80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.145>.
- Rahaditya, Bagas Rizky, dan Wiliarto Wirasmoyo. 2020. "Mendekonstruksi Bangunan Bersejarah 'Stasiun Hall Bandung.'" *Jurnal Arsitektur ZONASI* 3 (1): 97–112. <https://doi.org/10.17509/jaz.v3i1.17824>.
- Santi, Ida Ayu Putu Niya Pradnya. 2012. "Konsumen dengan respon terhadap stimuli komunikasi pemasaran (produk Bancassurance AIA-BCA)." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 1: 124–43.
- Sianipar, Gloria J.M. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan GrabBike Di Kota Medan)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)* 19 (2): 1–14. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/576.
- Suheri, Asep, Cecep Kusmana, Moh Yanuar J Purwanto, dan Yudi Setiawan. 2019. "Model Prediksi Kebutuhan Air Bersih Berdasarkan Jumlah Penduduk di Kawasan Perkotaan Sentul City." *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan* 4 (3): 207–18. <https://doi.org/10.29244/jsil.4.3.207-218>.
- Tamin, Ofyar Z. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. Perencanaan dan pemodelan transportasi*.
- Thoriq, Mochamad Fauzan, dan Jurusan Arsitektur. 2018. "Rancangan Stasiun Bandung Melalui Ekspresi Struktur Sebagai Elemen Estetika" III (1): 1–9.
- Tim PKL BTP JABAR. (2021). Laporan Umum TIM PKL BTP JABAR Lintas Kiaracondong-Cicalengka. Bekasi : Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD.
- Widayani, Prima. 2016. "Pemanfaatan Citra Worldview-2 Untuk Analisis Kepadatan Penduduk dan Proyeksi Kebutuhan Permukiman di Kota Magelang 2012-2022." *Jurnal Iptek Pertanahan*.
- Wijaya, D S. 2017. "Pengembangan Stasiun Solo Jebres Di Kota Surakarta." *Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya*, 12–63. <https://core.ac.uk/download/pdf/80820199.pdf>.
- Yanottama, Prahara, Departemen Teknik Sipil, Universitas Indonesia, Departemen Teknik Sipil, dan Universitas Indonesia. 2021. "Gap Antara Kebutuhan Operator Pengiriman Barang Dan Strategi Administrator Kota" 21 (1): 27–36.
- Yuppentek, S. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. BPR Cabang Tangerang." *Jurnal Mozaik* XI. <https://ijc.ilearning.co/index.php/mozaik/article/view/938>.

	<p align="center">POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022</p>	<p align="center">LAMPIRAN I.1 KUESIONER SURVEI WAWANCARA STASIUN CICALENGA</p>	
---	---	---	---

Yth. Bapak / Ibu / Saudara/i

Dalam rangka penelitian untuk kepentingan akademik terhadap peningkatan fasilitas pelayanan di stasiun cicalengka, 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 41-50 tahun

 >50 tahun

3. Pekerjaan :

 PNS Swasta Wiraswasta

 BUMN/BUMD Pelajar / Mahasiswa

 Pensiunan TNI/POLRI

 Ibu Rumah Tangga Lainnya

4. Pendapatan :
 < Rp.1.000.000 Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000
 Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 > 5.000.000
5. Maksud perjalanan :
 Sekolah Rekreasi Lainnya
 Ibadah Bekerja Belanja
 Pulang
6. Frekuensi menggunakan kereta api :
 Sering Kadang Jarang
7. Alasan menggunakan kereta api :
 Cepat Murah Nyaman Tepat waktu
8. Moda transportasi yang digunakan untuk menuju stasiun :
 Motor Becak
 Angkutan umum Jalan kaki
 Ojek Mobil
 Taksi
9. Moda angkutan lanjutan dari stasiun :
 Motor Becak
 Angkutan umum Jalan kaki
 Ojek Mobil
 Taksi

B. Petunjuk Pengisian: Beri Tanda "V" atau "X" Pada Salah Satu Kolom Di Bawah Ini

Untuk Penilaian Kepentingan:

Untuk Penilaian Kepuasan:

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

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

NO	PERNYATAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Akses Keluar Masuk Stasiun										
2	Ketersediaan Informasi Di Stasiun										
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket										
4	Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi										
5	Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun										
6	Tersedia Petugas Keamanan										
7	Tersedia CCTV										
8	Keramahan Dan Kesopanan Petugas										
9	Ketersediaan Fasilitas Toilet										
10	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah										
11	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (<i>Hall</i>)										
12	Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding										
13	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)										
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir										
15	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Difabilitas										

Terimakasih

	<p>POLITEKNIKTRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022</p>	<p>LAMPIRAN II. 1 HASIL SURVEI WAWANCARA STASIUN CICALENGKA</p>	
---	--	--	---

JENIS KELAMIN	
	JUMLAH
LAKI-LAKI	179
PEREMPUAN	173
TOTAL	352

USIA	
	JUMLAH
<20 tahun	97
21-30 tahun	129
31-40 tahun	76
41-50 tahun	44
>50 TAHUN	6
TOTAL	352

PEKERJAAN	
	JUMLAH
PNS	46
PENSIUNAN	15
TNI/POLRI	26
SWASTA	81
WIRASWASTA	63
BUMN/BUMD	24
PELAJAR/MAHASISWA	73
IBU RUMAH TANGGA	22
LAINYA	2
TOTAL	352

PENDAPATAN	
	JUMLAH
<1.000.000	115
1.000.000-3.000.000	123
3.000.000-5.000.000	77
>5.000.000	37
TOTAL	352

Sumber : Hasil Analisis, 2021

	<p align="center">POLITEKNIKTRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD</p> <p align="center">LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022</p>	<p align="center">LAMPIRAN II.2</p> <p align="center">HASIL SURVEI WAWANCARA STASIUN CICALENGKA</p>	
---	---	---	---

FREKUENSI MENGGUNAKAN KA	
	JUMLAH
JARANG	56
KADANG	79
SERING	217
TOTAL	352

MAKSUD PERJALANAN	
	JUMLAH
BEKERJA	182
SEKOLAH	72
REKREASI	13
BELANJA	11
IBADAH	1
PULANG	71
LAINYA	2
TOTAL	352

KENDARAAN MENUJU STASIUN	
	JUMLAH
MOTOR	152
JALAN KAKI	27
BECAK	1
OJEK	23
MOBIL	21
TAKSI	16
ANGKUTAN UMUM	112
TOTAL	352

MODA ANGKUTAN LANJUTAN	
	JUMLAH
MOTOR	72
JALAN KAKI	21
BECAK	2
OJEK	47
MOBIL	24
TAKSI	27
ANGKUTAN UMUM	159
TOTAL	352

ALASAN MENGGUNAKAN KERETA API	
	JUMLAH
CEPAT	94
MURAH	129
NYAMAN	51
TEPAT WAKTU	78
TOTAL	352

Sumber : Hasil Analisis, 2021

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

No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	4	2	3	3	2	3	5	5	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	5	3	2	3	1
2	2	4	2	2	3	5	4	2	3	5	2	3	2	5	4	3	4	2	2	2	5	4	3	3	3	4	1	4	5	2
3	4	2	3	1	2	2	3	3	5	5	3	5	5	3	4	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	3	4	1	4	2	2	2	3	5	3	2	4	3	5	3	4	4	1	4	3	5	2	2	4	3	4	2	2	5	2
5	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	5	4	3	3	4	4	4	2	2	3	5	2	4	2	5	5	2	4	3	4
6	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	5	4	5	3	5	5	3	2	3	2	5	4	3	1	3	3	4	3	3	3
7	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	2	5	4	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	1	1	5	3
8	4	3	3	3	5	1	3	3	4	3	4	5	2	4	5	5	3	3	3	1	5	3	4	3	5	4	2	2	4	3
9	3	1	4	2	4	5	4	2	3	3	5	5	2	3	5	3	1	4	2	1	3	4	5	1	3	4	4	2	3	4
10	4	1	1	1	5	3	4	3	3	4	5	5	5	3	4	4	1	1	1	4	4	4	3	1	3	5	3	4	3	3
11	4	4	3	4	2	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	3	5	3	4	5	1	3	3	1
12	4	1	2	2	4	1	3	1	4	2	2	5	3	4	5	5	1	2	2	4	5	3	5	1	5	3	3	3	4	3
13	4	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	5	5	4	5	4	2	2	2	2	3	2	2	1	3	5	4	4	4	1
14	2	1	1	1	4	5	2	1	5	3	4	3	2	5	4	3	1	1	1	1	3	2	3	3	4	3	3	4	5	2
15	2	4	1	3	3	1	1	2	4	3	3	4	5	4	4	5	4	1	3	4	4	1	2	4	5	4	2	3	4	1
16	5	2	2	3	4	5	1	1	5	3	2	5	3	4	5	5	2	2	3	3	5	1	2	1	5	4	4	4	4	3
17	4	2	1	4	2	5	2	3	4	5	2	5	2	4	4	4	2	1	4	4	3	2	3	1	5	3	2	4	4	1
18	3	4	2	2	4	1	4	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4	2	2	1	4	4	2	4	3	4	1	3	5	4
19	5	4	3	3	2	1	3	2	4	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	4
20	2	4	2	4	2	1	2	3	5	3	4	5	2	3	5	3	4	2	4	2	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
21	3	1	3	2	5	4	1	3	5	5	2	3	3	3	5	4	1	3	2	4	4	1	3	1	4	3	1	1	3	3
22	3	4	4	4	3	4	2	1	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	1	5	5	1	3	4	2
23	5	3	4	2	5	5	4	3	4	5	2	4	3	3	4	3	3	4	2	1	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2
24	2	2	4	3	4	1	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
25	4	4	3	2	5	3	2	2	4	4	2	3	2	4	3	5	4	3	2	2	3	2	2	2	5	5	4	4	4	3
26	2	1	4	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	3	4	3	2	4	1	5	5	2	1	4	3
27	3	1	2	3	4	2	4	1	5	3	2	4	5	5	3	5	1	2	3	1	4	4	3	4	4	3	1	4	5	2
28	3	1	1	1	3	2	2	3	5	2	4	3	5	5	4	5	1	1	1	2	3	2	5	1	5	5	2	1	5	3
29	3	2	1	3	4	1	1	1	5	4	5	5	3	5	3	4	2	1	3	2	4	1	5	2	5	4	1	3	5	3
30	5	1	3	2	3	2	4	1	4	5	2	3	2	5	4	4	1	3	2	3	5	4	3	2	4	3	3	1	5	2
31	4	2	3	4	5	3	4	1	3	4	4	4	3	4	5	5	2	3	4	2	4	4	2	3	3	5	1	1	4	1
32	4	2	4	1	3	4	3	1	3	5	5	5	5	3	3	4	2	4	1	4	4	3	4	4	3	5	2	3	3	2
33	4	3	2	1	4	1	2	1	5	5	5	3	2	4	4	3	3	2	1	1	5	2	5	1	4	4	2	1	4	3
34	3	1	4	1	3	5	4	1	5	3	5	3	3	4	5	4	1	4	1	3	3	4	2	2	3	4	2	4	4	2
35	4	2	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	5	3	5	4	1	2	4	1
36	2	3	1	3	5	1	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	1	3	1	4	3	2	2	3	5	4	1	4	3
37	2	1	1	3	2	5	4	1	4	5	5	5	3	5	3	3	1	1	3	3	4	4	2	2	4	4	1	3	5	3
38	5	4	3	3	4	1	1	1	4	2	5	4	4	5	3	4	4	3	3	1	5	1	4	3	3	3	4	3	5	1
39	3	3	1	4	4	3	4	2	5	4	5	3	4	5	3	3	3	1	4	2	4	4	2	2	3	3	3	2	5	2
40	5	4	2	2	3	4	4	1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	5	4	4	1	4	5	3	3	5	3



**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

**LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA**



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
41	5	1	4	1	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	1	4	1	1	5	3	2	4	4	5	4	2	5	1
42	5	3	1	1	3	3	2	2	4	5	5	4	2	5	5	4	3	1	1	3	4	2	4	3	4	3	3	2	5	2
43	3	4	4	2	4	1	1	2	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	2	2	3	1	3	2	4	5	2	3	5	3
44	4	3	4	1	2	2	3	1	3	4	2	3	4	4	4	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
45	3	2	3	3	3	1	4	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
46	5	2	1	2	2	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	3	2	1	2	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4
47	2	3	1	3	5	5	2	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	1	3	2	3	2	4	1	4	5	2	3	5	3
48	2	1	4	2	3	2	1	2	3	5	4	4	4	5	3	3	1	4	2	3	4	1	4	3	3	3	1	3	5	2
49	2	4	4	4	2	1	1	2	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	4	1	3	1	4	2	4	3	2	1	5	3
50	5	2	3	4	2	5	4	2	3	5	4	4	2	4	3	4	2	3	4	1	3	4	5	4	4	5	2	3	4	2
51	4	3	4	2	5	4	4	2	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	2	1	4	4	5	3	5	3	2	2	4	4
52	2	4	4	1	2	1	3	2	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	1	4	5	3	3	2	4	3	2	3	5	3
53	5	1	2	4	2	5	3	2	5	4	4	5	5	5	4	3	1	2	4	3	4	3	2	3	5	5	2	2	5	3
54	2	4	2	2	3	1	2	2	4	5	4	3	3	3	4	5	4	2	2	2	5	2	5	1	3	5	4	2	3	4
55	4	1	4	4	3	4	2	3	3	5	2	3	2	3	4	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
56	5	3	2	4	2	5	2	3	3	2	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	2	2	3	3	2	2	4	5	2	2	5	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	4	2	4	1	4	3	3	3	1	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	1	4	2	4	2	5	5	1	2	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	1	1	3	4	4	3	5	3	3	1	3	2



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	1	5	3	4	3	3	4
62	4	2	4	3	5	2	4	1	4	2	5	4	5	3	4	4	2	4	3	2	5	4	4	2	4	4	1	1	3	4
63	5	3	4	2	4	1	1	2	5	5	5	5	2	5	4	3	3	4	2	3	3	1	3	1	4	3	4	4	5	2
64	4	4	3	1	2	4	2	3	5	2	2	5	4	3	5	3	4	3	1	2	3	2	5	1	3	5	3	3	3	4
65	4	2	1	1	5	3	3	2	3	2	3	5	4	3	5	3	2	1	1	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4
66	3	3	2	3	2	2	1	1	4	3	5	5	3	4	4	3	3	2	3	2	3	1	5	4	3	3	1	3	4	3
67	4	2	3	3	3	1	1	1	4	3	2	5	5	5	5	4	2	3	3	2	4	1	2	4	5	3	1	4	5	2
68	3	1	2	4	4	1	2	3	5	5	3	4	2	4	5	5	1	2	4	1	3	2	5	4	4	3	3	3	4	4
69	2	2	2	4	3	1	4	1	4	5	2	3	3	5	4	5	2	2	4	1	3	4	5	2	5	5	1	3	5	1
70	3	3	1	4	2	1	1	3	4	2	3	3	2	4	5	3	3	1	4	3	3	1	2	4	3	5	2	4	4	2
71	5	4	1	1	5	5	2	2	3	2	4	5	4	5	4	4	4	1	1	2	4	2	5	2	5	5	3	4	5	4
72	2	3	3	3	3	3	2	3	5	4	5	4	2	5	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	5	5	1	1	5	2
73	5	4	3	2	5	4	1	3	3	5	5	3	5	4	5	3	4	3	2	2	3	1	4	4	5	4	2	1	4	3
74	3	4	1	1	5	1	4	3	3	2	3	4	3	4	5	3	4	1	1	4	3	4	2	1	5	4	1	2	4	2
75	4	1	3	1	5	5	3	3	3	3	2	5	3	5	4	4	1	3	1	3	5	3	2	4	3	4	3	3	5	1
76	2	3	1	2	4	4	4	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	1	2	4	3	4	4	2	5	5	4	2	4	1
77	5	2	2	1	2	4	3	1	4	3	4	4	2	4	3	3	2	2	1	3	4	3	2	2	5	4	4	3	4	4
78	5	2	4	2	2	5	2	1	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	2	2	4	2	4	4	5	5	2	1	4	2
79	2	3	4	2	2	5	3	1	4	4	4	5	2	4	4	3	3	4	2	3	5	3	3	2	3	5	2	2	4	2
80	4	4	1	4	4	2	3	3	3	3	3	5	2	4	4	4	4	1	4	3	4	3	5	1	4	4	1	4	4	3



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
81	4	2	2	2	4	2	2	2	5	2	3	3	2	5	5	5	2	2	2	1	5	2	4	2	5	5	2	3	5	2
82	3	2	1	2	2	1	1	3	5	5	4	5	2	5	5	3	2	1	2	3	4	1	3	2	3	5	3	4	5	2
83	2	3	4	1	5	5	1	3	5	3	2	3	5	3	5	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
84	5	1	1	3	5	5	2	1	5	4	2	3	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
85	2	4	1	1	4	1	4	1	5	4	2	5	2	4	5	3	4	1	1	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	2
86	2	3	1	1	2	3	1	1	5	3	4	5	3	5	4	3	3	1	1	4	4	1	2	3	3	5	3	2	5	1
87	2	4	1	1	5	5	3	3	5	5	2	5	4	3	4	3	4	1	1	1	4	3	2	2	3	4	1	4	3	4
88	4	2	1	2	2	5	2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	2	1	2	4	4	2	3	3	4	5	2	2	4	2
89	5	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2	5	4	3	5	4	4	4	4	1	5	4	5	3	4	4	3	2	3	4
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	1	3	5	1	4	4	4	3	4	3	5	4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	1	5	2	4	1	3	5	3	4	4	2
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	3	4	2	4	4	3	5	2	2	3	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	4
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	3	1	1	3	2	5	4	3	5	3	2	5	2
95	5	1	2	3	4	5	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	1	2	3	2	5	4	4	2	3	3	1	4	5	2
96	2	1	2	4	4	5	1	2	4	4	2	3	5	4	5	3	1	2	4	4	5	1	4	4	3	5	4	2	4	2
97	2	3	2	2	4	2	3	1	5	5	5	5	4	4	4	5	3	2	2	4	3	3	2	4	3	5	4	2	4	2
98	2	3	2	3	4	2	4	3	5	5	4	3	2	5	3	4	3	2	3	1	4	4	3	1	5	5	2	3	5	2
99	4	2	2	3	4	3	2	1	5	4	3	4	4	4	5	4	2	2	3	2	4	2	2	2	4	3	2	1	4	3
100	3	4	2	1	2	4	2	1	3	2	2	5	4	3	4	4	4	2	1	1	4	2	4	1	3	4	2	4	3	4



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
101	4	4	4	1	3	2	3	1	3	5	4	3	3	5	5	4	4	4	1	2	3	3	4	3	4	5	2	1	5	3
102	2	1	1	4	4	2	3	3	3	2	2	5	2	5	4	4	1	1	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	5	2
103	5	3	1	4	2	1	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	3	1	4	4	5	3	4	3	3	5	1	1	3	1
104	5	2	3	3	4	5	3	2	3	2	4	5	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	5	1	4	3	1
105	2	1	2	4	2	5	4	3	3	2	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	2	2	4	5	5	4	3	5	2	3	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	2	3	3	2	4	4	3	1	4	5	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	3	3	4	1	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	1	3	5	1	3	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	5	3	4	3	2	3	3	1
110	4	3	2	4	2	5	3	2	5	2	5	5	2	5	3	5	3	2	4	1	3	3	3	4	4	3	4	2	5	4
111	4	3	4	1	4	4	4	1	5	4	2	5	2	5	5	5	3	4	1	2	4	4	2	3	4	5	4	4	5	3
112	4	2	4	3	3	2	3	1	3	3	4	3	5	4	5	5	2	4	3	2	5	3	2	3	5	5	3	3	4	2
113	2	2	3	1	2	2	3	2	5	5	5	3	3	4	4	4	2	3	1	4	4	3	3	2	5	4	4	3	4	3
114	4	3	2	2	3	3	4	3	3	5	2	4	4	3	4	5	3	2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	1	3	2
115	5	1	2	2	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	1	2	2	2	4	3	3	2	4	5	1	3	4	3
116	3	2	1	4	5	3	1	2	3	4	4	5	3	4	4	5	2	1	4	3	3	1	5	1	4	3	3	4	4	2
117	4	4	2	4	2	4	4	2	5	3	3	4	3	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	2
118	3	1	4	1	2	1	1	2	4	5	2	4	3	5	3	3	1	4	1	3	3	1	2	3	5	5	3	4	5	3
119	4	2	3	3	4	4	2	1	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	1	3	2	2	2	4	4	3	1	4	3
120	3	1	1	2	4	3	4	2	5	3	2	4	4	3	3	5	1	1	2	1	3	4	5	4	5	5	3	1	3	2



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
121	4	3	4	1	3	2	4	2	5	4	3	4	2	3	5	3	3	4	1	2	5	4	4	1	4	4	1	1	3	4
122	5	4	4	3	4	2	3	2	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	3	1	3	3	5	3	5	4	3	3	3	3
123	4	1	3	3	2	3	2	1	5	2	2	3	5	4	4	3	1	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	4	2
124	2	1	3	4	5	1	3	1	5	2	5	3	3	3	3	4	1	3	4	1	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4
125	5	2	3	4	3	1	3	1	5	2	3	3	2	5	5	5	2	3	4	4	3	3	3	3	4	5	1	1	5	2
126	4	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	5	3	3	5	5	2	2	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	3	1
127	4	1	4	3	5	5	3	1	5	2	2	4	4	3	5	3	1	4	3	3	5	3	5	2	3	5	3	1	3	3
128	5	3	4	3	2	5	3	2	4	5	3	4	2	4	4	5	3	4	3	1	4	3	4	3	3	4	1	1	4	1
129	4	4	4	2	5	4	1	3	5	2	4	3	4	3	5	3	4	4	2	2	4	1	5	1	5	5	1	4	3	2
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	5	4	2	4	5	5	4	1	5	1
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	1	5	2	2	2	3	3	4	2	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	5	2	3	4	4	3	4	1	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3	4	3	1	4	3	5	4	2	1	4	4
134	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	1	5	1	2	3	3	3	2	4	5	4
135	2	1	2	1	4	2	2	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	3	2	4	4	5	4	2	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	2	4	2	4	5	1	2	3	5	3	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	2	1	2	1	4	3	2	2	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	2	3	1	5	3	2	2	3	4	4	4	2	3	5	4	2	3	1	2	5	2	3	3	3	5	2	1	3	3
140	3	2	2	4	3	3	2	1	5	3	2	4	5	5	3	3	2	2	4	1	3	2	4	4	5	5	3	3	5	3



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
141	3	2	4	3	4	2	2	2	5	3	5	4	3	5	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	5	5	4	3	5	3
142	5	4	2	2	3	2	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	4	2	2	3	5	3	4	1	5	3	4	4	3	3
143	4	2	2	2	4	4	2	2	4	3	3	5	3	4	5	5	2	2	2	1	4	2	3	1	5	3	4	3	4	1
144	5	1	3	1	3	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	5	1	3	1	1	5	4	4	4	3	3	4	1	3	4
145	2	3	1	4	3	1	1	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	1	4	2	3	1	5	1	3	5	2	3	3	2
146	5	2	2	3	2	2	1	1	5	4	2	4	5	5	4	4	2	2	3	4	4	1	3	3	3	3	2	4	5	2
147	5	1	3	1	2	2	1	3	3	5	3	3	5	4	5	5	1	3	1	3	5	1	4	4	5	5	3	1	4	3
148	4	1	3	4	4	2	2	2	5	4	2	5	5	3	4	4	1	3	4	3	4	2	2	2	4	5	3	2	3	2
149	5	4	1	1	2	3	3	3	5	3	2	4	5	3	5	5	4	1	1	1	5	3	3	3	5	5	1	1	3	3
150	5	1	1	2	2	1	3	2	3	4	5	3	3	5	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	4	5	1	2	5	2
151	2	1	3	4	5	4	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	1	3	4	4	4	1	3	4	5	5	1	2	4	2
152	2	1	2	2	5	2	4	2	3	4	5	3	5	5	4	4	1	2	2	2	5	4	2	2	4	3	1	2	5	1
153	2	4	3	3	2	2	4	3	5	5	4	5	2	5	5	4	4	3	3	2	5	4	4	2	3	5	4	3	5	2
154	3	3	2	3	2	4	1	1	4	5	5	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	1	3	4	4	3	1	1	3	4
155	3	2	3	3	4	2	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	1	2	1	3	5	4	1	3	2
156	2	2	1	3	3	3	3	1	5	2	5	4	2	5	4	4	2	1	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4
157	4	4	4	2	2	5	4	1	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	5	4	4	5	2	1	3	3
158	2	2	3	1	3	4	3	2	5	2	4	3	5	3	5	3	2	3	1	3	3	3	2	1	3	5	4	3	3	4
159	2	4	3	3	3	2	2	3	5	3	3	4	2	4	5	5	4	3	3	4	5	2	2	2	4	4	3	1	4	3
160	3	3	2	4	5	5	1	2	5	5	2	3	2	5	3	5	3	2	4	3	3	1	4	1	5	4	2	1	5	1



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
161	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	2	3	2	5	3	3	2	4	4	1	2	3	1	
162	5	3	4	2	2	2	1	1	3	5	5	4	3	3	3	5	3	4	2	3	5	1	2	3	3	5	2	4	3	3	
163	4	3	3	2	3	4	1	1	5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	5	2	4	4	4	4	3	1	
164	5	2	3	3	5	5	2	2	4	5	2	3	5	4	3	5	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	1	4	4	1	
165	4	4	4	4	3	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	5	4	4	4	2	3	4	5	2	3	3	2	2	3	4	
166	5	2	1	1	4	4	1	2	3	5	2	5	4	3	4	3	2	1	1	3	4	1	3	4	5	3	1	1	3	3	
167	5	4	4	2	4	2	3	1	3	2	5	3	2	5	5	4	4	4	2	1	3	3	5	3	5	5	2	1	5	1	
168	4	4	1	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	1	4	4	5	2	2	2	5	4	2	3	3	4	
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	2	1	4	3	4	2	4	4	4	4	2	3	1
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	1	1	3	1	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	3	3	5	3	5	3	2	1	5	2	
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	2	2	2	4	4	1	4	5	2	
173	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	3	2	3	2	2	1	2	1	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
175	2	3	1	4	3	2	4	3	3	5	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	3	4	2	3	3	5	4	1	3	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	5	1	4	1	5	3	4	2	5	2	4	3	3	5	4	5	1	4	1	3	5	4	5	4	3	3	2	4	5	3	
178	3	4	1	2	2	5	4	1	4	3	4	4	4	4	3	5	4	1	2	1	3	4	2	3	3	5	1	1	4	4	
179	4	3	4	2	4	3	1	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	2	3	3	1	5	3	5	4	2	2	4	4	
180	5	2	2	2	4	3	1	2	5	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	4	4	1	2	3	4	4	1	2	5	1	



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3	1	1	4	5	5	2	2	5	3	3	3	4	3	3	3	1	1	4	1	4	2	2	1	3	3	3	4	3	4
182	2	4	1	2	4	3	3	3	3	5	4	4	5	5	3	4	4	1	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	1
183	4	4	2	2	5	5	1	2	4	3	3	4	3	4	5	4	4	2	2	1	3	1	4	4	4	5	3	4	4	4
184	3	4	2	3	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	5	1	4	3	4
185	3	2	3	2	5	1	1	1	5	2	5	3	3	3	3	3	2	3	2	1	5	1	5	3	3	4	2	3	3	2
186	2	2	4	2	2	5	3	3	4	2	4	3	5	5	4	5	2	4	2	1	4	3	3	4	4	5	2	4	5	3
187	2	2	4	1	3	3	4	3	5	5	5	5	3	4	5	3	2	4	1	2	4	4	2	2	3	5	2	4	4	2
188	4	2	2	4	4	1	1	2	3	4	3	5	5	4	5	4	2	2	4	3	3	1	4	1	3	4	3	3	4	2
189	4	3	3	2	3	3	1	3	5	2	3	3	5	4	4	4	3	3	2	3	5	1	5	4	5	4	2	1	4	4
190	2	2	4	2	3	4	2	3	3	2	5	3	5	3	4	5	2	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	1	3	3
191	3	1	4	3	3	1	1	3	5	2	5	5	3	4	5	3	1	4	3	4	3	1	3	1	5	5	3	4	4	2
192	5	3	3	1	3	3	1	3	4	5	4	4	2	5	3	4	3	3	1	3	4	1	5	3	3	5	3	3	5	4
193	2	2	4	2	2	2	1	1	4	5	3	3	3	5	5	4	2	4	2	4	4	1	5	1	5	5	4	2	5	3
194	5	2	2	2	3	2	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	2	2	2	1	4	3	2	1	5	5	1	1	5	4
195	5	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	3	1	4	2	3	4	3	3	2	3	3	1
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	1	2	5	2	4	4	4	3	4	3	3	4
197	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	1	5	3	3	2	5	4	3	1	4	2
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	1	3	3	3	3	5	5	2	3	4	1
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	5	1	2	4	5	3	3	1	3	1
200	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	4	4	3	4	4	2	5	4	1	1	5	2



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
201	3	4	3	4	2	3	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	1	4	3	2	3	5	1
202	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	5	3	5	3	5	4	2	3	4	4	4	2	4	2	3	5	1	2	3	4
203	5	2	4	2	3	1	4	1	3	3	2	5	4	4	4	3	2	4	2	1	3	4	2	1	3	3	4	1	4	4
204	5	2	2	4	2	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	3	2	2	4	1	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2
205	5	1	2	2	5	2	1	1	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	4	2	1	2	4	4	2	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	3	4	4	3	5	1	3	1	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	3	3	3	3	2	1	3	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	5	1	3	3	4	5	2	3	4	2	3	4	2	4	4	5	1	3	3	1	4	2	4	4	4	4	1	2	4	2
210	5	2	1	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	3	2	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	2	3	2
211	3	4	1	2	2	3	1	1	4	5	3	5	2	4	4	3	4	1	2	4	4	1	3	4	4	4	3	2	4	1
212	4	4	4	1	5	5	4	3	5	2	2	3	3	5	5	4	4	4	1	3	4	4	3	1	4	3	1	2	5	1
213	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	2	3	2	3	3	5	4	2	3	4	4
214	5	4	3	4	5	1	4	1	5	3	2	4	2	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	5	2
215	3	1	4	3	4	3	1	2	3	4	2	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	1	5	1	4	5	2	1	4	1
216	5	1	4	3	5	2	4	1	3	5	2	5	2	5	4	3	1	4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	1	5	3
217	2	1	3	1	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	5	5	1	3	1	2	3	3	4	1	4	3	4	1	4	1
218	3	2	4	1	5	1	2	2	5	2	3	3	2	5	3	4	2	4	1	1	4	2	2	3	3	3	4	1	5	2
219	2	2	3	3	2	1	3	3	5	2	3	5	3	5	4	4	2	3	3	4	3	3	5	3	4	4	2	2	5	4
220	4	4	3	1	5	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	5	4	3	1	2	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
221	5	4	4	4	2	3	2	1	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	2	4	3	3	3	1	3	3	4
222	3	1	3	1	4	2	1	3	4	4	4	3	2	3	3	5	1	3	1	1	5	1	2	2	3	5	3	1	3	4
223	2	2	4	1	4	5	1	1	4	3	3	3	5	3	5	5	2	4	1	2	3	1	4	4	5	5	1	4	3	3
224	5	4	4	1	4	4	4	2	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	1	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	1
225	3	1	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	1	3	2	3	5	2	2	4	5	4	3	1	4	1
226	2	2	2	2	3	1	1	1	4	3	4	4	2	4	3	5	2	2	2	1	4	1	4	1	4	3	2	3	4	2
227	3	1	4	4	2	1	4	2	3	3	3	3	4	4	5	3	1	4	4	4	3	4	3	1	5	4	3	4	4	2
228	3	1	3	1	5	3	2	1	4	4	4	5	2	5	3	4	1	3	1	2	5	2	2	4	5	5	4	3	5	2
229	5	1	2	1	4	5	1	2	5	2	4	4	4	4	3	5	1	2	1	3	5	1	2	3	5	4	1	1	4	4
230	5	3	1	1	5	2	1	1	3	5	3	5	5	3	3	4	3	1	1	4	3	1	4	2	3	4	3	3	3	2
231	3	4	2	3	2	4	2	1	4	5	4	4	3	5	5	4	4	2	3	1	3	2	2	4	3	3	3	3	5	3
232	3	2	3	1	5	2	3	2	3	4	3	3	2	3	5	5	2	3	1	4	3	3	2	1	5	3	2	4	3	3
233	5	2	3	3	5	3	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	2	3	3	1	4	2	2	2	5	4	3	3	3	1
234	3	4	1	3	2	4	4	3	5	2	3	5	4	3	3	3	4	1	3	1	3	4	2	4	3	5	1	3	3	1
235	5	2	4	2	2	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	2	1	3	4	3	2	4	5	1	3	4	1
236	5	2	1	4	5	1	1	3	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	1	1	4	2	3	2	3	4	2	1	3	4



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
241	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	1	3	4	3
242	5	4	2	1	3	4	3	3	5	5	2	4	3	4	5	3	4	2	1	3	4	3	3	1	3	3	2	4	4	3
243	5	4	1	2	5	5	1	1	5	4	3	5	4	5	3	5	4	1	2	1	5	1	4	2	4	5	4	3	5	1
244	2	1	3	1	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	5	5	1	3	1	3	5	3	5	1	5	5	4	4	5	1
245	5	3	4	1	2	2	4	1	5	2	2	4	2	5	3	5	3	4	1	3	3	4	5	1	3	5	1	4	5	1
246	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2
247	4	2	3	4	4	1	4	1	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	1	5	4	2	1	3	5	3	4	4	3
248	3	3	4	3	5	2	1	2	3	3	2	5	5	4	3	5	3	4	3	1	5	1	2	1	5	4	3	3	4	4
249	2	2	2	1	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	2	2	1	3	4	4	5	1	3	5	3	4	5	4
250	3	4	3	2	4	4	1	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	1	5	1	5	5	1	2	5	2
251	2	2	2	4	5	2	3	2	4	3	3	4	4	5	4	4	2	2	4	2	3	3	5	2	4	3	1	4	5	1
252	4	3	3	2	5	2	1	3	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	5	1	3	1	4	4	3	4	3	4
253	3	4	3	4	2	3	4	3	3	5	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	4	2	3	4	2	4	2	3	4	2	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
255	5	2	4	2	3	1	4	1	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
256	5	2	2	4	2	4	4	1	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
257	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	2	2	4	1	3	1	5	3	3	4	5	2
258	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	4	5	2	5	5	3	1	3	4
259	3	4	4	3	5	1	3	1	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	5	1
260	3	3	3	3	3	2	1	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	5	3	3	4	5	3



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
261	5	1	3	3	4	5	2	3	4	2	3	4	2	4	4	5	1	3	3	1	4	2	4	4	4	4	1	2	4	2
262	5	2	1	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	3	2	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	2	3	2
263	3	4	1	2	2	3	1	1	4	5	3	5	2	4	4	3	4	1	2	4	4	1	3	4	4	4	3	2	4	1
264	4	4	4	1	5	5	4	3	5	2	2	3	3	5	5	4	4	4	1	3	4	4	3	1	4	3	1	2	5	1
265	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	2	3	2	3	3	5	4	2	3	4	4
266	5	4	3	4	5	1	4	1	5	3	2	4	2	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	5	2
267	3	1	4	3	4	3	1	2	3	4	2	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	1	5	1	4	5	2	1	4	1
268	5	1	4	3	5	2	4	1	3	5	2	5	2	5	4	3	1	4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	1	5	3
269	2	1	3	1	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	5	5	1	3	1	2	3	3	4	1	4	3	4	1	4	1
270	3	2	4	1	5	1	2	2	5	2	3	3	2	5	3	4	2	4	1	1	4	2	2	3	3	3	4	1	5	2
271	2	2	3	3	2	1	3	3	5	2	3	5	3	5	4	4	2	3	3	4	3	3	5	3	4	4	2	2	5	4
272	4	4	3	1	5	3	3	3	3	3	2	4	5	4	4	5	4	3	1	2	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4
273	5	4	4	4	2	3	2	1	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	2	4	3	3	3	1	3	3	4
274	3	1	3	1	4	2	1	3	4	4	4	3	2	3	3	5	1	3	1	1	5	1	2	2	3	5	3	1	3	4
275	2	2	4	1	4	5	1	1	4	3	3	3	5	3	5	5	2	4	1	2	3	1	4	4	5	5	1	4	3	3
276	5	4	4	1	4	4	4	2	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	1	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	1
277	3	1	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	1	3	2	3	5	2	2	4	5	4	3	1	4	1
278	2	2	2	2	3	1	1	1	4	3	4	4	2	4	3	5	2	2	2	1	4	1	4	1	4	3	2	3	4	2
279	3	1	4	4	2	1	4	2	3	3	3	3	4	4	5	3	1	4	4	4	3	4	3	1	5	4	3	4	4	2
280	3	1	3	1	5	3	2	1	4	4	4	5	2	5	3	4	1	3	1	2	5	2	2	4	5	5	4	3	5	2



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
281	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	1	2	1	3	5	1	2	3	5	4	1	1	4	4
282	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	1	1	4	3	1	4	2	3	4	3	3	3	2
283	3	4	2	3	2	4	2	1	4	5	4	4	3	5	5	4	4	2	3	1	3	2	2	4	3	3	3	3	5	3
284	3	2	3	1	5	2	3	2	3	4	3	3	2	3	5	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
285	5	2	3	3	5	3	2	3	3	4	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
286	3	4	1	3	2	4	4	3	5	2	3	5	4	3	3	3	4	1	3	1	3	4	2	4	3	5	1	3	3	1
287	5	2	4	2	2	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	2	1	3	4	3	2	4	5	1	3	4	1
288	5	2	1	4	5	1	1	3	4	5	4	5	5	5	5	3	2	1	4	4	4	1	4	2	4	5	2	4	5	4
289	5	4	3	4	3	1	3	3	3	2	4	5	3	5	4	5	4	3	4	2	5	3	5	2	5	4	4	4	5	4
290	5	3	2	3	3	5	4	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4
291	4	2	2	4	5	4	4	2	5	3	4	3	2	4	5	4	2	2	4	2	5	4	2	4	5	4	3	1	4	3
292	3	4	2	1	2	2	2	3	5	5	5	3	5	3	3	5	4	2	1	1	4	2	3	2	3	4	2	1	3	4
293	2	4	3	4	2	4	3	3	5	4	4	4	2	4	5	5	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	1	3	4	3
294	5	4	2	1	3	4	3	3	5	5	2	4	3	4	5	3	4	2	1	3	4	3	3	1	3	3	2	4	4	3
295	5	4	1	2	5	5	1	1	5	4	3	5	4	5	3	5	4	1	2	1	5	1	4	2	4	5	4	3	5	1
296	2	1	3	1	5	3	3	3	5	4	4	5	3	5	5	5	1	3	1	3	5	3	5	1	5	5	4	4	5	1
297	5	3	4	1	2	2	4	1	5	2	2	4	2	5	3	5	3	4	1	3	3	4	5	1	3	5	1	4	5	1
298	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	4	2	2	3	4	4	4	4	2
299	4	2	3	4	4	1	4	1	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	1	5	4	2	1	3	5	3	4	4	3
300	3	3	4	3	5	2	1	2	3	3	2	5	5	4	3	5	3	4	3	1	5	1	2	1	5	4	3	3	4	4



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
301	2	2	2	1	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	2	2	1	3	4	4	5	1	3	5	3	4	5	4
302	3	4	3	2	4	4	1	3	4	5	5	4	4	5	4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
303	2	2	2	4	5	2	3	2	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	4	3	3	2	5	2	1	3	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	5	1	3	1	4	4	3	4	3	4
305	3	3	4	1	3	5	3	1	3	3	2	3	3	3	4	5	3	4	1	3	4	3	4	1	5	4	2	1	3	1
306	2	1	2	3	2	1	1	2	3	4	3	3	5	5	4	5	1	2	3	4	3	1	2	3	3	3	1	2	5	4
307	2	3	3	2	5	1	2	1	5	2	3	3	5	5	4	4	3	3	2	2	4	2	5	2	3	3	2	4	5	4
308	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	2	2	3	4	3	4	3	1	5	5	4	1	3	1
309	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	2	3	2	4	4	4	2	5	3	3	1	3	3
310	2	3	3	3	3	3	3	1	4	2	5	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
311	3	1	1	2	2	1	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	1	1	2	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3
312	5	4	3	1	5	5	3	1	5	5	3	5	3	5	5	3	4	3	1	1	3	3	3	4	5	5	2	4	5	1
313	3	3	3	4	4	3	1	2	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	1	3	1	5	3	3	4	3	1
314	2	1	2	4	5	1	1	2	4	2	5	4	2	5	4	5	1	2	4	3	3	1	5	4	5	4	1	1	5	4
315	4	2	2	1	4	2	1	1	4	4	5	5	4	4	3	3	2	2	1	3	3	1	4	1	3	4	4	2	4	2
316	2	4	4	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	5	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
317	4	2	1	1	3	4	4	3	3	2	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
318	5	2	2	4	2	4	1	1	5	3	5	4	2	4	4	3	2	2	4	2	3	1	4	2	3	5	1	2	4	1
319	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	5	2	1	3	4	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3
320	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	3	1	3	5	4	2	2	3	3	3	3	3	3



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
321	5	3	4	1	2	3	1	3	4	5	3	3	5	4	5	3	3	4	1	2	3	1	5	3	5	3	2	2	4	3
322	4	1	3	4	5	4	3	2	3	5	5	4	3	4	5	5	1	3	4	2	4	3	2	4	5	5	1	2	4	2
323	3	2	1	2	3	4	1	2	3	2	2	3	3	5	4	5	2	1	2	3	3	1	3	1	5	3	1	4	5	4
324	5	3	4	4	2	1	4	3	3	5	4	5	4	5	3	3	3	4	4	1	3	4	3	4	3	3	3	2	5	4
325	4	1	3	1	4	5	4	1	4	4	5	4	4	4	4	3	1	3	1	4	4	4	5	2	3	3	1	3	4	3
326	3	2	1	1	3	2	1	2	4	2	2	4	3	4	4	5	2	1	1	4	4	1	2	3	4	3	3	4	4	3
327	2	2	1	2	3	4	4	2	4	2	2	3	2	3	3	5	2	1	2	1	5	4	4	4	5	3	2	2	3	3
328	2	3	1	3	4	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	4	3	1	3	3	3	3	4	1	5	3	4	4	5	1
329	4	3	3	3	3	3	1	1	3	5	5	3	2	5	3	4	3	3	3	1	4	1	3	3	3	5	3	1	5	2
330	5	1	1	4	2	5	2	1	4	3	3	3	2	3	4	5	1	1	4	3	3	2	4	3	3	4	1	1	3	4
331	5	4	4	3	5	2	3	1	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	1	3	3	5	2	5	5	3	2	4	2
332	5	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	5	5	3	5	2	3	1	3	4	2	5	4	4	3	3	2	5	2
333	5	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	2	2	3	4	1	2	2	3	3	2	2	4	2
334	4	3	4	2	5	2	4	1	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4	2	1	3	4	2	4	5	3	4	4	3	3
335	5	2	2	4	4	3	3	3	5	2	5	3	2	5	4	4	2	2	4	3	4	3	2	2	3	5	4	4	5	2
336	3	1	3	2	3	5	2	1	4	3	5	5	4	3	4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
337	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	2	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
338	5	1	3	1	2	3	2	1	5	4	4	4	3	5	4	5	1	3	1	2	3	2	5	1	4	4	2	1	5	3
339	2	4	4	2	2	5	3	1	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	5	3	1	2	4	1
340	3	2	3	1	5	4	4	1	3	4	5	5	5	4	3	3	2	3	1	4	5	4	5	1	3	5	1	3	4	4



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN
KINERJA



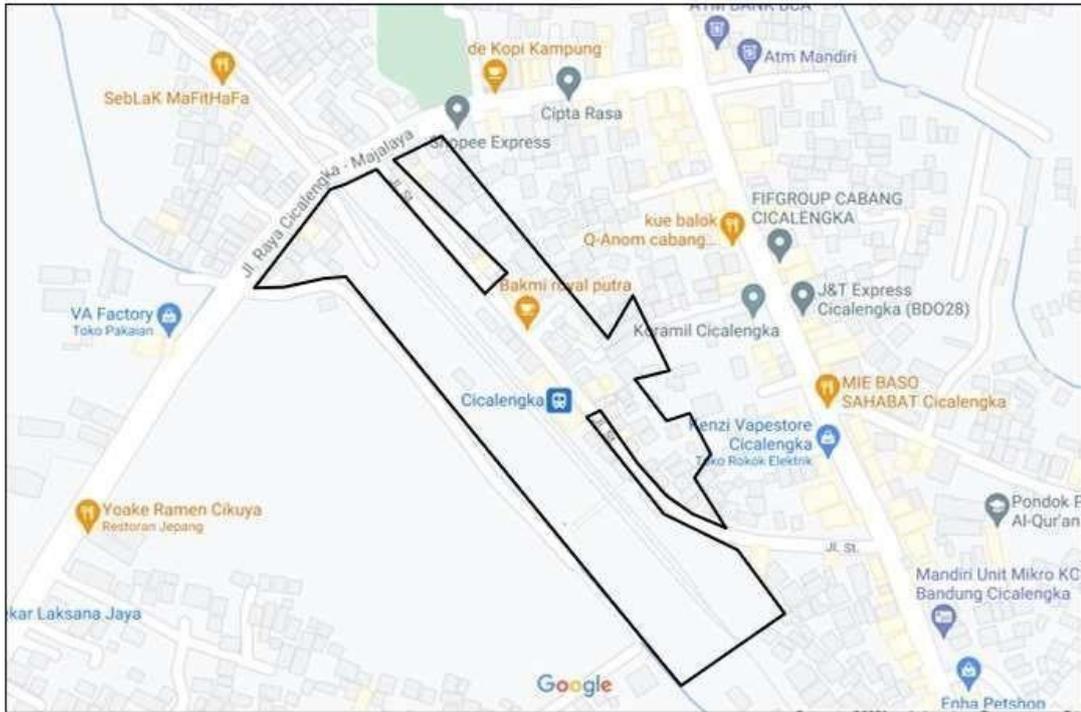
No	ATRIBUT PELAYANAN (KEPENTINGAN)															ATRIBUT PELAYANAN (KINERJA)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
341	2	1	4	2	5	1	1	2	3	5	5	4	4	5	3	3	1	4	2	3	3	1	4	1	3	4	2	2	5	3
342	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	5	3	5	5	5	4	3	3	2	3	4	2	4	3	4	2	2	5	4
343	2	2	4	1	4	2	3	1	4	3	2	3	4	3	5	3	2	4	1	2	4	3	5	4	4	4	2	3	3	1
344	2	1	1	2	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	4	1	1	2	1	5	3	2	2	4	5	1	1	4	1
345	2	4	3	2	2	5	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	1	3	2	5	1	5	3	4	3	3	1
346	3	2	3	4	4	5	2	1	4	3	3	3	5	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	1	5	3	3	3	4	3
347	2	1	4	2	5	1	1	1	5	2	5	5	4	4	3	4	1	4	2	3	3	1	4	3	4	3	2	1	4	3
348	3	3	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	2	4	5	4	5	1	5	4	2	1	3	1
349	2	1	1	4	4	2	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	1	1	4	3	4	4	5	1	4	3	2	3	4	3
350	4	1	3	1	3	5	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	1	3	1	3	4	2	5	4	4	3	1	3	4	4
351	3	1	4	4	2	4	2	2	3	2	2	5	4	5	3	3	1	4	4	1	4	2	5	3	3	3	2	3	5	4
352	3	4	1	3	2	3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	5	4	1	3	1	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3



**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT
INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

LAMPIRAN IV.1

**LAHAN STASIUN
CICALENGKA**





**POLITEKNIKTRANSPORTASI DARAT
INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

**LAMPIRAN IV.1
FOTO DOKUMENTASI
SURVEY
WAWANCARA
PENUMPANG DI
STASIUN
CICALENGKA**

