

## TUGAS AKHIR

**EVALUASI KINERJA FASILITAS FISIK STASIUN  
NGROMBO BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMUM DAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(*Performance Evaluation of Ngrombo Station Facility  
Based on Minimum Service Standards and Importance  
Performance Analysis Method*)**

Diajukan Kepada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta Untuk Memenuhi  
Persyaratan Memperoleh Derajat Sarjana Teknik Sipil



**Hanif Kusumadewa Nugraha  
18511178**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2022**

## TUGAS AKHIR

**EVALUASI KINERJA FASILITAS FISIK STASIUN  
NGROMBO BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN  
MINIMUM DAN METODE *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS***  
*(Performance Evaluation of Ngrombo Station Facility Based on  
Minimum Service Standards and Importance Performance  
Analysis Method)*

Disusun Oleh

**Hanif Kusumadewa Nugraha**  
**18511178**

Telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh derajat Sarjana Teknik Sipil

Diuji pada tanggal 12 Januari 2023  
Oleh Dewan Penguji



**Pembimbing**

**Penguji I**

**Penguji II**

Aisyah Nur Jannah, S.T., M.Sc.  
NIP: 155111301

Prayogo Afang Prayitno, S.T., M.Sc.  
NIP : 205111303

Miftahul Fauziah, S.T., M.T., Ph.D  
NIP: 955110103



Mengesahkan  
Ketua Program studi Teknik Sipil

Ir. Yumelia Montafi, S.T., M.T., Ph.D., Eng  
NIP: 095110101

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan Tugas Akhir yang saya susun sebagai syarat penyelesaian program studi Sarjana di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan laporan Proposal Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan dalam sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau Sebagian laporan Tugas Akhir ini bukan karya saya sendiri atau adanya plagiasi dalam bagian bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi, termasuk pencabutan gelar akademik yang saya sandang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 13 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Hanif Kusumadewa Nugraha

18511178

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul *Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Metode Importance Performance Analysis*. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan tingkat sarjana di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, tidak terlepas dari berbagai hambatan yang dihadapi penulis, namun berkat saran, kritik, serta dorongan semangat dari berbagai pihak, Alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Berkaitan dengan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Aisyah Nur Jannah, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, terima kasih atas bimbingan, nasihat, saran, serta dorongan yang diberikan selama penyusunan Tugas Akhir ini,
2. Bapak Prayogo Afang Prayitno, S.T., M.Sc., selaku Dosen Penguji I Sidang Tugas Akhir penulis,
3. Ibu Miftahul Fauziah, S.T., M.T., Ph.D., selaku Dosen Penguji II Sidang Tugas Akhir Penulis,
4. Ibu Ir. Yunalia Muntafi, S.T., M.T., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta,
5. Bapak Trionggo Junaedi, selaku Manager Operasi Daop 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang telah memberikan surat pengantar pelaksanaan penelitian di Stasiun Ngrombo,
6. Bapak Sarwi, selaku Kepala Stasiun Ngrombo yang telah memberikan pengarahan serta izin melakukan observasi di Stasiun Ngrombo,

7. Bapak Sugeng Gunadi dan Ibu Sri Mulyati, selaku kedua orang tua dari penulis serta kakak dan kedua adik penulis yang selalu memberikan dukungan dan senantiasa mendoakan hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan,
8. Viony Imella, selaku *support system* penulis yang selalu mendampingi, memberi semangat, dan mendoakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini,
9. Firhan, Yongki, Yogi, Dony, Gilang, Dimingga, Nabila, Shinta, Avida, Mila, Hadi, Fathur, Namira, Bella, Ratih, Yuko, Rezza, Dila, Farrah, Afi, Nisa, Dovita, dan teman-teman Teknik Sipil Angkatan 2018 lainnya yang telah memberikan hiburan dan dukungan hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.

Yogyakarta, 13 Desember 2022

Penulis,

Hanif Kusumadewa Nugraha

18511178

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Evaluasi Ketersediaan Fasilitas Stasiun Berdasarkan SPM	5
2.2 Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Metode IPA	6
2.3 Perbandingan Penelitian Tentang Evaluasi Fasilitas Fisik Stasiun dan Persepsi Penumpang	8
BAB III LANDASAN TEORI	11
3.1 Perkeretaapian	11
3.2 Stasiun Kereta Api	11
3.2.1 Jenis Stasiun Kereta Api	12

3.2.2	Kegiatan Stasiun Kereta Api	12
3.2.3	Klasifikasi Stasiun Kereta Api	13
3.2.4	Bagian Stasiun Kereta Api	14
3.3	Standar Pelayanan Minimum Stasiun (SPM)	14
3.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	15
3.4.1	Skala Pengukuran	15
3.4.2	Diagram Kartesius	16
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	20
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>		22
4.1	Lokasi Penelitian	22
4.2	Metode Penelitian	22
4.3	Jenis dan Sumber Data	23
4.3.1	Data Primer	23
4.3.2	Data Sekunder	23
4.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
4.5	Kegiatan Survei	26
4.5.1	Metode Survei	26
4.5.2	Peralatan Survei	27
4.5.3	Waktu Pelaksanaan Survei	27
4.6	Teknik Pengolahan Data	27
4.6.1	Uji Validitas Data	27
4.6.2	Uji Reliabilitas Data	28
4.7	Teknik Analisis Data	28
4.7.1	Analisis dan Rekapitulasi Kinerja Pelayanan Berdasarkan SPM	28
4.7.2	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	29
4.8	Bagan Alir Penelitian	29
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		31
5.1	Profil Stasiun Kereta Api Ngrombo	31
5.2	Pengecekan Kondisi Eksisting Stasiun Ngrombo Berdasarkan	

SPM	32
5.1.1 Keselamatan	33
5.1.2 Keamanan	38
5.1.3 Keandalan/Keteraturan	41
5.1.4 Kenyamanan	44
5.1.5 Kemudahan	49
5.1.6 Kesetaraan	53
5.3 Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Metode IPA	59
5.2.1 Karakteristik Responden	59
5.2.2 Pengolahan Data	67
5.2.3 Uji Validitas	69
5.2.4 Uji reliabilitas	71
5.2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	71
5.2.6 Pembahasan Tingkat Kepuasan Penumpang	78
5.4 Alternatif Solusi Peningkatan Kinerja Pelayanan di Stasiun SPM	83
5.3.1 Alternatif Solusi Untuk Kondisi Eksisting Berdasarkan SPM	85
5.3.2 Alternatif Solusi Kepuasan Penumpang Berdasarkan Metode IPA	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	96
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	9
Tabel 3.1 Skala Likert	16
Tabel 3.2 Skala <i>Alpha</i>	21
Tabel 4.1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Ngrombo Pada Tahun 2021	24
Tabel 5.1 Rekapitulasi Pengecekan Kondisi Eksisting Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum	55
Tabel 5.2 Kodefikasi Atribut Pernyataan	68
Tabel 5.3 Uji Validitas Data Kinerja Pelayanan di Stasiun Ngrombo	69
Tabel 5.4 Uji Validitas Data Kepentingan di Stasiun Ngrombo	70
Tabel 5.5 Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan di Stasiun Ngrombo	71
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Kepentingan di Stasiun Ngrombo	71
Tabel 5.7 Jumlah Responden Tingkat Kinerja di Stasiun Ngrombo	72
Tabel 5.8 Jumlah Responden Tingkat Kepentingan di Stasiun Ngrombo	72
Tabel 5.9 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Pelayanan di Stasiun Ngrombo	76
Tabel 5.10 Hasil Penelitian Berdasarkan SPM dan Metode IPA	84
Tabel 5.11 Rekapitulasi Alternatif Solusi	91
Tabel 5.12 Tingkat Prioritas Alternatif Solusi	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius	17
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian Tampak Atas	28
Gambar 4.2 Bagan Alir Penelitian	30
Gambar 5.1 Layout Stasiun Ngrombo	31
Gambar 5.2 Alat Pemadam Api Ringan	33
Gambar 5.3 Tombol Alarm Kondisi Darurat	34
Gambar 5.4 Petunjuk Jalur Evakuasi	34
Gambar 5.5 Kotak P3K dan Tabung Oksigen	35
Gambar 5.6 Kursi Roda	35
Gambar 5.7 Tandu	35
Gambar 5.8 Lampu Penerangan Area Tidak Bertiket	36
Gambar 5.9 Peron Stasiun Ngrombo	37
Gambar 5.10 Kanopi Peron Stasiun Ngrombo	37
Gambar 5.11 Titik Kumpul	38
Gambar 5.12 Kamera Pengawas (CCTV)	39
Gambar 5.13 Petugas Keamanan	39
Gambar 5.14 Nomor Telepon Darurat	40
Gambar 5.15 Lampu Penerangan Peron	40
Gambar 5.16 Loket Manual	41
Gambar 5.17 <i>Vending Machine</i>	42
Gambar 5.18 Papan Jadwal Keberangkatan di Area Tidak Bertiket	42
Gambar 5.19 Papan Peta Jalur Kereta Api Jawa di Area Bertiket	43
Gambar 5.20 Toa di Stasiun Ngrombo	43
Gambar 5.21 Monitor	44
Gambar 5.22 Area/Ruang Tunggu Bertiket	44
Gambar 5.23 Tempat Duduk Area <i>Boarding</i>	45
Gambar 5.24 Ketersediaan Urinoir	46
Gambar 5.25 Toilet Khusus Difabel	46

Gambar 5.26 Musholla	47
Gambar 5.27 Lampu Penerangan	47
Gambar 5.28 Kipas Angin di Ruang Tunggu	48
Gambar 5.29 Kondisi Kebersihan Stasiun	48
Gambar 5.30 Tempat Sampah	49
Gambar 5.31 Tanda Dilarang Merokok	49
Gambar 5.32 Denah Stasiun Ngrombo	50
Gambar 5.33 Nama Stasiun	50
Gambar 5.34 Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan	51
Gambar 5.35 Tempat Parkir	52
Gambar 5.36 <i>Ramp/Selasar</i>	53
Gambar 5.37 <i>Ramp</i> Peron Lama	54
Gambar 5.38 <i>Ramp</i> Peron Baru	54
Gambar 5.39 Ruang Khusus Ibu Menyusui	55
Gambar 5.40 Persentase Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 5.41 Persentase Usia Responden	60
Gambar 5.42 Persentase Pendidikan Terakhir Responden	61
Gambar 5.43 Persentase Pekerjaan Responden	62
Gambar 5.44 Persentase Frekuensi Responden Menggunakan Kereta Api	63
Gambar 5.45 Persentase Terakhir Kali Responden ke Stasiun Ngrombo	64
Gambar 5.46 Persentase Maksud Perjalanan Responden	65
Gambar 5.47 Persentase Asal Stasiun Responden	66
Gambar 5.48 Persentase Tujuan Stasiun Responden	67
Gambar 5.49 Diagram Kartesius Metode IPA pada Stasiun Ngrombo	77
Gambar 5.52 Contoh Tempat Duduk Prioritas	85
Gambar 5.53 Denah Alternatif Solusi Toilet Perempuan	86
Gambar 5.54 Contoh Layanan Pengaduan ( <i>Customer Service</i> )	87
Gambar 5.55 Contoh Petunjuk Arah ( <i>Signage</i> )	87
Gambar 5.56 Loker Tambahan Penumpang Disabilitas	88
Gambar 5.57 Denah Alternatif Solusi Loker Parkir	89
Gambar 5.58 Contoh Petugas <i>Vending Machine</i> di Stasiun Poncol	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Standar Pelayanan Minimum	99
Lampiran 2 Formulir Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	108
Lampiran 4 Hasil Penyebaran Kuesioner	118
Lampiran 5 Lampiran Karakteristik Responden	114
Lampiran 6 Uji Validitas Data	124
Lampiran 7 Distribusi Nilai R-tabel	126
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	127
Lampiran 9 Data Durasi Pelayanan Loker Manual	128
Lampiran 10 Gambar Denah	129

## DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

SPM	Standar Pelayanan Minimum
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
APAR	Alat Pemadam Api Ringan
P3K	Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
SNI	Standar Nasional Indonesia
KA	Kereta Api
WC	<i>Water Closet</i>
CCTV	<i>Closed Circuit Television</i>



## ABSTRAK

Stasiun Ngrombo merupakan stasiun kereta api yang termasuk dalam kategori stasiun kelas I atau sedang. Peningkatan jumlah penumpang menjelang akhir tahun di Stasiun Ngrombo menimbulkan berbagai masalah seperti banyaknya penumpang yang berdiri di ruang tunggu, antrian penumpang di loket dan *boarding*, serta terhambatnya sirkulasi kendaraan di area parkir. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja fasilitas di Stasiun Ngrombo berdasarkan SPM sesuai peraturan pemerintah yang berlaku dan kinerja fasilitas berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), sehingga dapat diidentifikasi alternatif solusi perbaikannya.

Penelitian dilakukan dengan survei kondisi eksisting yang dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 dan penyebaran kuesioner kepada penumpang di Stasiun Ngrombo. Jumlah sampel penelitian adalah 100 responden yang dihitung dengan rumus *slovin*.

Hasil survey kondisi eksisting Stasiun Ngrombo berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yaitu 81,3% sudah terpenuhi, 9,4% telah terpenuhi sebagian (fasilitas kesehatan, ruang tunggu, dan toilet), dan 9,4% belum terpenuhi (pelayanan penumpang, petunjuk arah, dan loket disabilitas). Hasil analisis dengan menggunakan metode IPA didapatkan jenis pelayanan yang menjadi prioritas utama yaitu ruang tunggu yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas dan tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4, sedangkan prioritas rendah yaitu layanan penjualan tiket baik manual maupun *vending machine* dan fasilitas layanan penumpang. Alternatif solusi perbaikan diantaranya menambah 1 buah tandu, stiker tempat duduk prioritas, 2 buah wc pada toilet perempuan, layanan pengaduan penumpang (*customer service*), papan petunjuk arah (*signage*), loket disabilitas, loket parkir, dan petugas pelayanan pada *vending machine*.

**Kata kunci:** SPM, IPA, kinerja, fasilitas, stasiun

## **ABSTRACT**

*Ngrombo Station is a train station that is included in the category of class I or moderate stations. The increase in the number of passengers towards the end of the year at Ngrombo Station caused various problems such as the large number of passengers standing in the waiting room, queues of passengers at counters and boarding, and delays in vehicle circulation in the parking area. Based on this, this study aims to find out how the performance of the facilities at Ngrombo Station is based on SPM according to applicable government regulations and the performance of facilities based on the IPA (Importance Performance Analysis) method, so that alternative solutions for improvement can be identified.*

*The research was carried out by surveying existing conditions compared to Minister of Transportation Regulation Number PM 63 of 2019 and distributing questionnaires to passengers at Ngrombo Station. The number of research samples is 100 respondents calculated by the slovin formula.*

*The results of the survey on the existing condition of Ngrombo Station based on the SPM were 81.3% fulfilled, 9.4% partially fulfilled (health facilities, waiting rooms, and toilets), and 9.4% not yet fulfilled (customer services, signage, and disability counters). The results of the analysis using the IPA method show that the type of service that is the top priority is the waiting room equipped with priority seats and parking lots for 2-wheeled and 4-wheeled vehicles, while the low priority is ticket sales services, both manual and vending machines, and customer services. Alternative repair solutions include adding 1 stretcher, priority seat stickers, 2 toilets in women's restrooms, customer service, signage, disability counters, parking counters, and service personnel at vending machines.*

**Keywords:** *SPM, IPA, performance, facility, station*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi menjadi suatu bagian yang sangat dibutuhkan dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Kereta api menjadi salah satu alternatif dalam perkembangan alat transportasi yang memerlukan efisiensi kapasitas pengangkutan, waktu, dan ketahanan baik sarana maupun prasarana. Kereta api memiliki keunggulan yang kompetitif, yaitu mengangkut penumpang dengan jumlah banyak, akses ke pusat kota, hemat bahan bakar, rendah polutan, relatif aman karena memiliki jalurnya sendiri, dan memiliki kecepatan lebih tinggi dibanding transportasi lain. Dengan keunggulan dan karakteristik yang dimiliki kereta api, maka perlu adanya perbaikan pelayanan terhadap penumpang kereta api di stasiun.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011 menjelaskan tentang stasiun kereta api merupakan prasarana bagi kereta api. Stasiun kereta api memiliki pengertian yaitu tempat pemberhentian kereta api secara teratur untuk menaik-turunkan penumpang atau membongkar-muat barang. Jenis stasiun kereta api sendiri terbagi menjadi 3, yaitu stasiun penumpang, stasiun barang dan stasiun operasi. Klasifikasi stasiun kereta api juga dibagi menjadi 3 kelas, yaitu stasiun kelas besar, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas kecil.

Indonesia memiliki peraturan yang mengatur tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang Dengan Kereta Api yaitu Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 63 Tahun 2019. Peraturan ini dibuat dengan maksud untuk menggantikan peraturan sebelumnya yang dianggap sudah tidak relevan dengan kebutuhan hukum sekarang ini. Sebelum menggunakan Standar Pelayanan Minimum PM 63 Tahun 2019, peraturan yang digunakan adalah PM 48 Tahun 2015. Terdapat penambahan 10 jenis pelayanan yang diatur diantaranya peron, kanopi, titik kumpul, informasi jadwal operasi dan peta jaringan, informasi

kedatangan kereta api, dan lain sebagainya. Tjiptono (2014) menjelaskan tentang kepuasan pengguna sebagai tanggapan emosional ketika mengevaluasi pengalaman saat menggunakan suatu jasa atau produk. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan penumpang digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA ini digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan kinerja fasilitas dari setiap jenis pelayanan berdasarkan standar pelayanan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.

Stasiun Kereta Api Ngrombo (NBO) merupakan stasiun kelas I atau sedang yang berada di Daerah Operasi (Daop) IV Semarang. Nama Stasiun Ngrombo diambil dari nama dusun setempat yang ada di Kecamatan Toroh, Kabupaten Grobogan. Jumlah penumpang di Stasiun Ngrombo di bulan Agustus hingga Desember tahun 2021 adalah sebanyak 1558 penumpang, 3440 penumpang, 10.392 penumpang, 13.838 penumpang, dan 16.870 penumpang (PT. KAI Daop IV Semarang, 2022). Stasiun Ngrombo terus mengalami peningkatan jumlah penumpang terlebih saat menjelang akhir tahun. Peningkatan jumlah penumpang ini dikarenakan Stasiun Ngrombo memiliki lintasan kereta api yang menghubungkan Kota Surabaya hingga ke Jakarta, begitu juga sebaliknya. Selain itu Stasiun Ngrombo melayani perjalanan kereta api antarkota maupun lokal yang dilayani kereta api berbagai kelas, mulai dari kelas eksekutif seperti KA Sembrani, campuran seperti KA Gumarang, ekonomi seperti KA Kertajaya, dan juga lokal yaitu KA Kedung Sepur dan KA Blora Jaya, serta letak dari Stasiun Ngrombo yang strategis pada jalan raya Purwodadi – Solo membuat stasiun ini banyak dikunjungi oleh penumpang.

Pertumbuhan jumlah penumpang yang menggunakan kereta api sebagai moda transportasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan di suatu stasiun kereta api. Perbaikan dan peningkatan terkait beberapa fasilitas di Stasiun Ngrombo terus dilakukan seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang, akan tetapi berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan sebelumnya masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada saat jam sibuk seperti banyaknya penumpang yang berdiri di ruang tunggu, panjangnya antrean penumpang pada loket dan verifikasi

identitas di area *boarding* serta sirkulasi kendaraan di area parkir yang terhambat atau macet. Evaluasi mengenai kinerja fasilitas fisik di Stasiun Ngrombo perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana stasiun tersebut dapat dimanfaatkan oleh penumpang sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Metode *Importance Performance Analysis*”. Standar Pelayanan Minimum yang digunakan sebagai acuan dalam mengecek kondisi eksisting Stasiun Ngrombo adalah Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah kinerja fasilitas fisik di Stasiun Ngrombo sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang berlaku yaitu Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019?
2. Bagaimana persepsi penumpang terkait fasilitas fisik Stasiun Ngrombo berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*)?
3. Bagaimana alternatif solusi perbaikan atau peningkatan kinerja fasilitas fisik di Stasiun Ngrombo?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka didapat tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Mengetahui kinerja fasilitas fisik di Stasiun Ngrombo sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang berlaku yaitu Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019.
2. Mengetahui persepsi penumpang terkait fasilitas fisik di Stasiun Ngrombo berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).
3. Mengetahui alternatif solusi perbaikan atau peningkatan kinerja fasilitas di Stasiun Ngrombo.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut.

1. Bagi Program Studi Teknik Sipil  
Diharapkan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dan informasi tambahan untuk mahasiswa terhadap penelitian yang serupa khususnya kinerja pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum, dan tingkat kepuasan penumpang dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).
2. Bagi Perusahaan  
Hasil dari penelitian menjadi informasi tambahan atau masukan bagi perusahaan penyedia jasa yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terutama pada Stasiun Ngrombo untuk senantiasa memberi pelayanan yang sesuai SPM guna meningkatkan kepuasan penumpang kereta api.
3. Bagi Penulis  
Memberikan wawasan terkait kinerja fasilitas berdasarkan Standar Pelayanan Minimum pada Stasiun Kereta Api Ngrombo serta tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Stasiun Kereta Api Ngrombo dan dapat menjadi bekal bagi penulis dalam dunia kerja nanti.

#### 1.5 Batasan Penelitian

Agar terhindar dari terjadinya penyimpangan terkait penelitian yang dilakukan, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut.

1. Objek penelitian adalah Stasiun Kereta Api Ngrombo (NBO) yang berada di jalan raya Purwodadi – Solo.
2. Pengecekan kondisi eksisting Stasiun Ngrombo dengan acuan peraturan yang digunakan yaitu Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 63 Tahun 2019.
3. Metode yang digunakan untuk mengetahui persepsi penumpang terkait fasilitas fisik adalah metode *Importance Performance Analysis*.
4. Data yang diperoleh yaitu dari hasil penyebaran kuesioner kepada penumpang di Stasiun Ngrombo.
5. Tidak menganalisis Rencana Anggaran Biaya (RAB) sebagai alternatif solusi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Evaluasi Ketersediaan Fasilitas Stasiun Berdasarkan SPM**

Pradana, dkk. (2015) melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Stasiun Tangerang. Perubahan dari kelas stasiun sedang menjadi stasiun kelas besar membuat Stasiun Tangerang terus mengalami perbaikan dan pembangunan. Perubahan kelas stasiun ini membuat Stasiun Tangerang mengalami kendala dalam melayani jumlah penumpang. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi pelayanan Stasiun Tangerang saat sudah berubah menjadi stasiun kelas besar. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode survei lapangan dengan melakukan evaluasi kondisi Stasiun Tangerang berdasarkan Permenhub. No. 48 Tahun 2015 yang mengatur Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah sebesar 75% kondisi fasilitas yang ada pada Stasiun Tangerang memenuhi persyaratan yang diatur dalam Permenhub. No. 48 Tahun 2015.

Kuncoro, dkk. (2020) melakukan penelitian terhadap Stasiun Maja yang terletak di Kabupaten Lebak – Banten untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang ada pada stasiun tersebut serta tingkat kepuasan pengguna jasanya terhadap pelayanan yang diberikan. Peraturan yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan adalah Permenhub. No. PM 48 Tahun 2015. Hasil penelitian yang didapat yaitu Stasiun Maja telah memenuhi standar yang ditentukan dengan nilai 89,4%, fasilitas yang belum terpenuhi yaitu ruang *boarding* dan ruang udara untuk ruang tunggu tertutup.

Penelitian yang dilakukan oleh Pahlevi (2021) bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan Minimum yang ada di Stasiun Medan. Evaluasi dilakukan dengan acuan peraturan standar pelayanan yang ada pada Permenhub. PM 48 Tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stasiun Medan telah memenuhi Standar

Pelayanan Minimum PM 48 Tahun 2015 dengan nilai sebesar 90%, sedangkan untuk fasilitas yang belum terpenuhi berupa ruang *boarding* dan fasilitas pelayanan penumpang yaitu meja kerja.

Penelitian Zuhri (2021) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan penumpang di Stasiun Jombang. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian tersebut adalah bagaimana kesesuaian antara Standar Pelayanan Minimum dengan kinerja pelayanan yang diberikan Stasiun Kereta Api Jombang berdasarkan Permenhub. PM 63 Tahun 2019. Nilai kesesuaian antara pelayanan yang diberikan terhadap Permenhub. PM 63 Tahun 2019 diperoleh sebesar 80% yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut sudah sesuai SPM.

Mufassirin, dkk. (2020) melakukan penelitian terhadap fasilitas yang ada pada Stasiun Kereta Api Bogor yang termasuk kelas A atau stasiun besar untuk di evaluasi ketersediannya berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015. Hasil dari penelitian tersebut adalah sebesar 86,347% kinerja pelayanan Stasiun Bogor telah memenuhi jenis pelayanan yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015.

## **2.2 Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Metode IPA**

Kusumaningrum dan Asfirotun (2013) melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan pada Kereta Rel Listrik (KRL) *Commuter Line* Jakarta Kota – Bogor. Penelitian yang memiliki tujuan menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan yang diperoleh pengguna jasa KRL *Commuter Line* Jakarta Kota – Bogor dilakukan dengan metode kuesioner yang diisi oleh 100 responden. Data dari responden kemudian dianalisis menggunakan metode IPA. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan semua atribut dari variabel adalah valid dan reliabel. Diagram kartesius dari analisis data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas peningkatan kinerja pelayanan yaitu ketepatan waktu sesuai jadwal, kepastian informasi, dan kecepatan, tanggapan, serta keramahan petugas, sedangkan atribut yang memiliki kinerja berlebihan adalah kemudahan dalam membeli tiket, adanya informasi jadwal kereta dan harga tiket.

Pradana, dkk. (2015) melakukan penelitian yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan dengan perbaikan dan pembangunan yang terus dilakukan pada Stasiun Tangerang. Metode penelitian berupa penyebaran kuesioner pada penumpang yang kemudian di analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil yang didapat dari penelitian adalah tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan pada Stasiun Tangerang ini adalah sebesar 81,34%. Diagram kartesius dari persepsi dan tingkat kepuasan yang perlu ditingkatkan adalah pada kuadran A yaitu fasilitas perlengkapan (P3K, kursi roda, dan tandu), fasilitas kamera pengawas, dan kebersihan area stasiun dan toilet, kebersihan dan kelayakan fasilitas peribadatan, dan fasilitas untuk penyandang disabilitas, serta pada kuadran C yaitu media informasi terkait ada atau tidaknya tempat duduk untuk seluruh kelas dan petugas komunikasi ahli berbahasa Inggris.

Kurniawan dan Putra (2021) melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas dan kinerja pelayanan yang ada pada Stasiun Sidoarjo. Survei kepuasan pengguna jasa dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan disebar kepada 100 responden. Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan persamaan *Slovin* kemudian dianalisis menggunakan metode IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna jasa merasa sudah cukup puas, namun kinerja pelayanan yang diberikan seperti kebersihan toilet, sikap petugas dalam melayani, tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan, kejujuran dan kesabaran petugas dirasa kurang memuaskan bagi pengguna jasa dan menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Leliana dan Oktaviastuti (2020) melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan dan harapan penumpang angkutan umum pada Stasiun Madiun terkait kinerja angkutan umum yang bekerja pada Stasiun Madiun. Analisis data yang didapatkan dari kuesioner yang disebar kepada responden diolah menggunakan analisis kuadran dengan metode IPA. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang termasuk dalam Kuadran I atau prioritas utama perbaikan yaitu informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan yang mudah terlihat dan terbaca, jam operasional, informasi jadwal atau rute angkutan umum lanjutan, dan

kondisi angkutan umum baik, bersih dan terawat, sedangkan kinerja pelayanan yang termasuk kedalam Kuadran II atau pertahankan prestasi terdiri dari akses yang mudah menuju stasiun menggunakan angkutan umum dan kemudahan dalam mendapatkan angkutan umum.

Budiarto, dkk. (2021) melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Stasiun Cepu serta memberikan rekomendasi perbaikan prioritas utama. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dari jumlah penumpang yang ada pada stasiun dan dihitung menggunakan rumus *Slovin*, sedangkan pengukuran tingkat kepuasan penumpang dilakukan dengan analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian tersebut adalah kebersihan dan kenyamanan toilet serta kebersihan Stasiun Cepu menjadi prioritas pelayanan yang harus diperbaiki atau ditingkatkan karena berada pada Kuadran I.

### **2.3 Perbandingan Penelitian Tentang Evaluasi Fasilitas Fisik Stasiun dan Persepsi Penumpang**

Perbandingan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu sebagai tinjauan pustaka dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut. Berdasarkan Tabel 2.1, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yaitu pada evaluasi fasilitas pelayanan di stasiun menggunakan Standar Pelayanan Minimum (SPM), penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin*, dan metode analisis kepuasan pengguna jasa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta perbedaan pada objek penelitian yaitu penelitian sekarang dilakukan di Stasiun Ngrombo. Penelitian ini dapat dinyatakan penelitian baru karena adanya perbedaan lokasi penelitian dengan penelitian sebelumnya. Lokasi penelitian saat ini adalah Stasiun Kereta Api Ngrombo (NBO).

**Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Tentang Evaluasi Fasilitas Fisik dan Persepsi Penumpang pada Stasiun**

<b>Peneliti</b>	<b>Objek Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Pradana, dkk. (2015)	Stasiun Tangerang	Evaluasi fasilitas menggunakan SPM Permenhub. No. PM 48 Tahun 2015	Persamaan yang terdapat pada penelitian yaitu evaluasi fasilitas pada stasiun berdasarkan SPM dari Peraturan Menteri Perhubungan.	1. Objek penelitian, pada penelitian sekarang yang menjadi objek penelitian adalah Stasiun Ngrombo. 2. Peraturan yang digunakan.
Kuncoro, dkk. (2020)	Stasiun Maja	Evaluasi fasilitas menggunakan SPM Permenhub No. PM 48 Tahun 2015	Persamaan yang terdapat pada penelitian yaitu evaluasi fasilitas pada stasiun berdasarkan SPM dari Peraturan Menteri Perhubungan.	1. Objek penelitian, pada penelitian sekarang yang menjadi objek penelitian adalah Stasiun Ngrombo. 2. Peraturan yang digunakan.
Pahlevi (2021)	Stasiun Medan	Evaluasi fasilitas menggunakan SPM Permenhub No. PM 48 Tahun 2015	Persamaan yang terdapat pada penelitian yaitu evaluasi fasilitas pada stasiun yang menggunakan acuan berupa SPM dari Peraturan Menteri Perhubungan.	1. Objek penelitian, yaitu pada penelitian sekarang yang menjadi objek penelitian adalah Stasiun Ngrombo. 2. Peraturan yang digunakan.
Zuhri (2021)	Stasiun Jombang	Evaluasi fasilitas menggunakan SPM Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019	Persamaan yaitu evaluasi fasilitas pada stasiun yang menggunakan acuan berupa SPM dari Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019.	Objek penelitian
Mufassirin, dkk. (2020)	Stasiun Bogor	Evaluasi fasilitas menggunakan SPM Permenhub No. PM 48 Tahun 2015	Persamaan yang terdapat pada penelitian yaitu evaluasi fasilitas pada stasiun yang menggunakan acuan berupa SPM dari Peraturan Menteri Perhubungan.	1. Objek penelitian, yaitu pada penelitian sekarang yang menjadi objek penelitian adalah Stasiun Ngrombo. 2. Peraturan yang digunakan.

Sumber: Pradana, dkk. (2015), Kuncoro, dkk. (2020), Pahlevi (2021), Zuhri (2021), dan Mufassirin, dkk. (2020)

**Lanjutan Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Tentang Evaluasi Fasilitas Fisik dan Persepsi Penumpang pada Stasiun**

Peneliti	Objek Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Kusumaningrum dan Asfirotun (2013)	KRL <i>Commuter Line</i> Jakarta Kota – Bogor	Metode IPA	Persamaan metode dalam melakukan analisis data menggunakan metode IPA.	Objek Penelitian
Pradana, dkk. (2015)	Stasiun Tangerang	Metode IPA	Persamaan metode analisis kepuasan pengguna jasa menggunakan metode IPA.	Objek penelitian.
Kurniawan dan Putra (2021)	Stasiun Sidoarjo	1. Penentuan sampel dengan rumus Slovin. 2. Analisis data dengan metode IPA	Menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dan metode analisis kepuasan pengguna jasa menggunakan metode IPA.	Objek penelitian.
Leliana dan Oktaviastuti (2020)	Stasiun Madiun	Metode IPA	Persamaan metode analisis kepuasan pengguna jasa menggunakan metode IPA.	Objek penelitian.
Budiarto, dkk. (2021)	Stasiun Cepu	1. Penentuan sampel dengan rumus Slovin. 2. Analisis data menggunakan Metode IPA	Menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dan metode analisis data menggunakan metode IPA.	Objek penelitian.

Sumber: Kusumaningrum dan Asfirotun (2013), Pradana, dkk. (2015), Kurniawan dan Putra (2021), Leliana dan Oktaviastuti (2020), dan Budiarto, dkk. (2021)

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Perkeretaapian**

Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 63 Tahun 2019 menyatakan, perkeretaapian merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri dari prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019 juga menjelaskan tentang definisi kereta api yaitu 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. Pasal 3 Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2007 menyebutkan perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib, dan teratur, efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019 menjelaskan bahwa penyelenggara prasarana perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menawarkan pelayanan jasa transportasi kereta api di Indonesia. Prasarana perkeretaapian salah satunya adalah stasiun kereta api. Stasiun kereta api merupakan tempat dimana kereta api menaik turunkan penumpang atau barang.

#### **3.2 Stasiun Kereta Api**

Stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api (Menteri Perhubungan, 2019). Pasal 35 UU RI No. 23 Tahun 2007 menyebutkan bahwa stasiun kereta api memiliki fungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik dan turun penumpang, bongkar muat barang, dan/atau keperluan operasi kereta api.

### 3.2.1 Jenis Stasiun Kereta Api

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011 menyebutkan pada pasal 3 menurut jenisnya terdiri atas tiga jenis.

1. Stasiun penumpang, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang. Stasiun penumpang seminimal mungkin dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut.
  - a. Keselamatan
  - b. Keamanan
  - c. Kenyamanan
  - d. Naik turun penumpang
  - e. Penyandang cacat
  - f. Kesehatan
  - g. Fasilitas umum
  - h. Fasilitas pembuangan sampah
  - i. Fasilitas informasi
2. Stasiun barang, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan bongkar muat barang. Stasiun barang seminimal mungkin dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut.
  - a. Keselamatan
  - b. Keamanan
  - c. Bongkar muat
  - d. Fasilitas umum
  - e. Pembuangan sampah
3. Stasiun operasi, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan pengoperasian kereta api. Stasiun operasi seminimal mungkin dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut.
  - a. Keselamatan
  - b. Operasi kereta api

### 3.2.2 Kegiatan Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011, kegiatan stasiun kereta api dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut.

1. Kegiatan pokok, yang meliputi berikut ini.
  - a. Melakukan pengaturan perjalanan kereta api
  - b. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api
  - c. Menjaga keamanan dan ketertiban
  - d. Menjaga kebersihan lingkungan
2. Kegiatan usaha penunjang yang dilakukan guna mendukung penyelenggaraan perkeretaapian. Pemanfaatan ruang untuk keperluan kegiatan pokok stasiun menjadi hal yang harus diutamakan dalam penyelenggaraan perkeretaapian. Kegiatan usaha penunjang memiliki ketentuan sebagai berikut.
  - a. Tidak mengganggu pergerakan kereta api
  - b. Tidak mengganggu pergerakan penumpang dan/atau barang
  - c. Menjaga ketertiban dan keamanan
  - d. Menjaga kebersihan lingkungan
3. Kegiatan jasa pelayanan khusus, dapat dilakukan oleh pihak lain dengan persetujuan yang diberikan oleh penyelenggara prasarana perkeretaapian berupa jasa pelayanan sebagai berikut.
  - a. Ruang tunggu penumpang
  - b. Bongkar muat barang
  - c. Pergudangan
  - d. Parkir kendaraan
  - e. Penitipan barang

### 3.2.3 Klasifikasi Stasiun Kereta Api

Pasal 14 dalam Permenhub. No. 33 Tahun 2011 menyebutkan stasiun kereta api dikelompokkan sebagai berikut.

#### 1. Kelas besar

Stasiun yang termasuk kedalam stasiun kelas besar adalah:

- a. jumlah penumpang kereta api perhari >50.000,
- b. jumlah barang dan bagasi kereta api perhari >150 ton, dan
- c. jumlah angka kredit stasiun >70%.

#### 2. Kelas sedang

Stasiun yang termasuk kedalam stasiun kelas sedang adalah:

- a. jumlah penumpang kereta api perhari 10.000 – 50.000,
  - b. jumlah barang dan bagasi kereta api perhari 100 – 150 ton, dan
  - c. jumlah angka kredit stasiun berkisar 50% – 70%.
3. Kelas kecil

Stasiun yang masuk kedalam stasiun kelas kecil adalah:

- a. jumlah penumpang kereta api perhari <10.000,
- b. jumlah barang dan bagasi kereta api perhari <100 ton, dan
- c. jumlah angka kredit stasiun <50%.

#### 3.2.4 Bagian Stasiun Kereta Api

Menurut Peraturan yang diatur dalam Permenhub. No. 29 Tahun 2011, bangunan teknis stasiun kereta api terdiri dari 3 bagian utama yaitu sebagai berikut.

1. Gedung (stasiun kereta api)
2. Fasilitas dan instalasi pendukung
3. Peron

### 3.3 Standar Pelayanan Minimum Stasiun (SPM)

Standar Pelayanan Minimum atau SPM menurut Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019 memiliki pengertian ukuran minimum dari pelayanan yang harus dipenuhi oleh pihak pemberi jasa dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa. Kinerja pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur dapat diwujudkan dengan adanya pedoman peraturan yang dijadikan sebagai acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan yang diatur dalam peraturan Permenhub. No. PM 63 Tahun 2019 dibedakan menjadi 6 jenis pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan, dari tiap-tiap jenis pelayanan tersebut masih dibagi menjadi beberapa sub-jenis pelayanan lagi. Pemenuhan setiap aspek yang terkandung didalam standar kinerja pelayanan dapat menunjang kepuasan penumpang pada stasiun kereta api. Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 63 Tahun 2019 dapat dilihat pada Lampiran 1 yaitu Tabel L-1.1.

### 3.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Supranto (2011) menjelaskan metode analisis ini bertujuan untuk mendapatkan seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang diukur dari tingkat kepentingan dengan pelaksanaannya.

#### 3.4.1 Skala Pengukuran

Skala likert merupakan sebuah perasaan positif atau negatif yang berhubungan dengan beberapa objek psikologis yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Sikap seseorang yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat diukur dengan metode atau teknik sebagai berikut.

1. *Measurement by scales*, yaitu pengukuran sikap secara langsung kepada yang bersangkutan dengan menggunakan skala sehingga munculah skala sikap.
2. *Measurement by rating*, yaitu pengukuran sikap dengan pendapat yang diminta atau penilaian dari ahli yang mengetahui bagaimana sikap individu yang bersangkutan.
3. *Indirect method*, yaitu sikap secara tidak langsung dengan melakukan pengamatan terhadap perubahan sikap atau pendapat individu yang bersangkutan.

Skala likert adalah skala yang umum digunakan dalam kuesioner atau riset berupa survei. Penelitian ini menggunakan teknik *measurement by scales*. Fenomena sosial telah ditentukan yang disebut dengan variabel yang kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel yang menjadi tolak ukur penyusunan tiap pernyataan. Jawaban setiap item pernyataan yang menggunakan skala likert memiliki gradasi dari sangat negatif hingga sangat positif. Adapun pengukuran tingkat kinerja yang diberikan terhadap tingkat kepentingan dapat dilihat pada Tabel 3.1 pengukuran skala likert berikut ini.

**Tabel 3.1 Skala Likert**

Angka	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

(Sumber: Sugiyono, 2019)

### 3.4.2 Diagram Kartesius

Setelah diketahui tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan terhadap tingkat kepentingan, kemudian memetakan hasil tersebut kedalam diagram kartesius. Nilai rata-rata tingkat kinerja pelayanan (X) menunjukkan aspek tersebut pada sumbu x diagram kartesius dan tingkat kepentingan (Y) menunjukkan aspek tersebut pada sumbu y diagram kartesius. Untuk menentukan posisi tiap atribut pada diagram kartesius digunakan Persamaan 3.1 dan Persamaan 3.2 sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (3.1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3.2)$$

dengan,

$\bar{X}$  = rata-rata tingkat kinerja pelayanan,

$\bar{Y}$  = rata-rata tingkat kepentingan, dan

n = jumlah responden.

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ) yang tegak lurus dan berpotongan. Garis  $\bar{X}$  merupakan rerata dari nilai rata-rata tingkat kinerja pelayanan, sedangkan garis  $\bar{Y}$  merupakan rerata dari nilai rata-rata tingkat kepentingan. Persamaan yang digunakan untuk menghitung adalah Persamaan 3.3 dan Persamaan 3.4 berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=0}^n \bar{X}}{K} \quad (3.3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=0}^n \bar{Y}}{K} \quad (3.4)$$

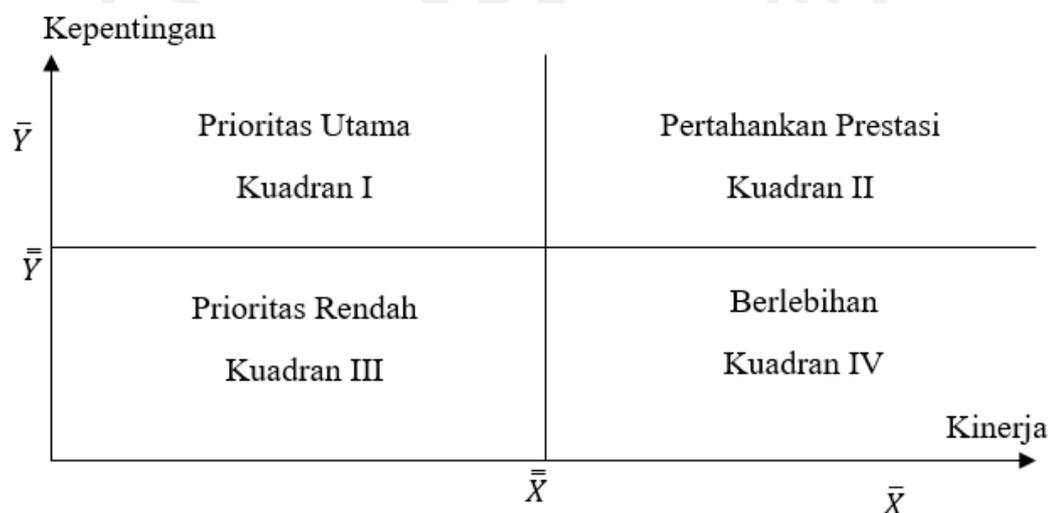
dengan,

$\bar{X}$  = rerata dari rata-rata tingkat kinerja pelayanan,

$\bar{Y}$  = rerata dari rata-rata tingkat kepentingan, dan

K = jumlah atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Hasil perhitungan dari rerata rata-rata digunakan sebagai batas pada diagram kartesius. Rerata dari rata-rata tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) adalah batas untuk sumbu x, dan rerata dari rata-rata tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) adalah batas untuk sumbu y. Kemudian tingkatan dari setiap atribut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius. Keempat bagian kuadran pada diagram mempunyai fungsinya masing-masing. Diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini.



**Gambar 3.1 Diagram Kartesius**

(Sumber: Supranto, 2011)

Adapun penjelasan dari setiap kuadran yaitu sebagai berikut.

1. Prioritas Utama (Kuadran I)

Kuadran pertama (I) ini memiliki arti yaitu jenis pelayanan dianggap penting oleh penumpang tetapi tingkat kinerja yang diberikan lebih rendah dari tingkat kepentingan penumpang, maka jenis pelayanan dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama dalam hal perbaikan agar tercapainya kepuasan penumpang.

2. Pertahankan Prestasi (Kuadran II)

Kuadran kedua (II) menunjukkan jika tingkat kepentingan tinggi, sedangkan tingkat kepuasan terhadap kinerja juga tinggi. Hal-hal yang dianggap penting oleh penumpang dapat dipenuhi oleh pihak pemberi jasa. Untuk itu harus dipertahankan kinerja pelayanan yang ada karena kinerjanya juga dianggap penting dan menghasilkan kepuasan bagi penumpang kereta api.

3. Prioritas Rendah (Kuadran III)

Kuadran ketiga (III) ini memiliki arti yaitu tingkat kepentingan atau harapan yang rendah bagi penumpang dengan tingkat kinerja pelayanan yang rendah juga. Perbaikan atribut yang termasuk kedalam kuadran ini masih perlu dipertimbangkan lagi dikarenakan atribut tersebut tidak begitu penting.

4. Berlebihan (Kuadran IV)

Kuadran keempat (IV) ini memiliki arti yaitu dimana tingkat harapan atau kepentingan penumpang yang rendah tetapi kinerja pelayanan yang diberikan sangat baik sehingga akan dianggap berlebihan oleh pengguna jasa. Hal tersebut menunjukkan jika atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang dianggap berlebihan, mengingat pengguna jasa yang kurang membutuhkan pelayanan tersebut tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik.

### **3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi menurut Sugiyono (2019) merupakan daerah generalisasi yang terdiri objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dilakukan penelitian dan kemudian diperoleh kesimpulannya. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah penumpang kereta api pada Stasiun Ngrombo.

Sugiyono (2019) menyebutkan sampel merupakan bagian dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik yang menjadi bagian dari populasi. Sedangkan menurut Kuncoro (2009), sampel merupakan unit yang menjadi bagian dari populasi. Sampel ini dapat digunakan apabila jumlah populasi yang besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari seluruhnya.

Menurut Retnawati (2015) teknik pengambilan sampel dibedakan menjadi *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota dari populasi untuk menjadi anggota sampel, sedangkan *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi yang dipilih sebagai sampel.

Berikut beberapa teknik pengambilan sampel dari *probability sampling*.

1. *Simple random sampling*. Teknik yang bermaksud jumlah sampel diambil dari jumlah populasi dan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil.
2. *Stratified random sampling*. Teknik pengambilan sampel yang dikelompokkan berdasarkan stratanya yang bertujuan untuk efisiensi metode sampling atau penyajian domain, misalnya daerah perkotaan dan pedesaan, daerah miskin dan kaya, dan lainnya.
3. *Area Sampling*. Teknik pengambilan sampel yang hampir sama dengan cluster sampling, hanya saja dalam pengelompokkannya didasarkan pada faktor geografis (benua, negara, kota, dan kecamatan).
4. *Cluster sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan pembagian wilayah atau klasternya, sehingga apabila terpilih klaster tertentu, maka anggota dalam klaster yang menjadi sampel.

Berikut beberapa teknik pengambilan sampel dari *non probability sampling*.

1. *Accidental sampling*. Siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan dianggap dapat dijadikan sampel.
2. *Purposive sampling*. Pengambilan sampel berdasarkan sampel mana yang paling bermanfaat dan *representative*.

3. *Snowball sampling*. Pengumpulan data dari beberapa sampel yang kemudian dari sampel tersebut dapat diketahui anggota lainnya yang sulit ditemukan.
4. *Quota sampling*. Teknik penentuan sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan terpenuhi.
5. *Judgement sampling*. Teknik pemilihan sampel yang ditentukan berdasarkan penilaian dari peneliti saja.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Teknik dari *probability sampling* yang lain seperti *stratified random sampling*, *area sampling*, dan *cluster sampling* tidak digunakan karena teknik tersebut masih membedakan antara strata, pengelompokan berdasarkan daerah, dan klaster. Penggunaan teknik *simple random sampling* karena pada penelitian ini dilakukan secara acak dari populasi yang ada tanpa memperhatikan status sosial, ekonomi, pendidikan, dan lainnya. Teknik *non probability sampling* tidak memberikan kesempatan yang sama pada sampel yang dipilih serta sampel dipilih berdasarkan kebijaksanaan peneliti sehingga tidak bisa secara langsung mewakili sebuah populasi. Adapun rumus *slovin* untuk menghitung banyaknya jumlah sampel yang akan menjadi responden untuk penelitian ini, yaitu Persamaan 3.5 sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1} \quad (3.5)$$

dengan,

n = sampel,

N = jumlah populasi, dan

e = tingkat kesalahan yang diharapkan.

### 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kebenaran dari indikator variabel kuesioner. Azwar (2016) menjelaskan validitas skala adalah seberapa besar skala yang digunakan menghasilkan data yang akurat dan cermat sesuai dengan fungsi pengukuran skala tersebut. Analisis data dilakukan dengan mengkorelasikan tiap-tiap atribut pernyataan dengan skor total.

Metode korelasi *Bivariate Pearson* digunakan untuk mengukur uji validitas. Jika  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel dengan uji 2 sisi dan tingkat signifikansi 0,05, maka atribut pernyataan memiliki korelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.

Uji reliabilitas memiliki istilah lain yaitu konsistensi, tingkat kepercayaan, atau keandalan yang digunakan untuk menguji keabsahan kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tetap konsisten setelah diuji berulang-ulang terhadap subjek yang sama dan dalam kondisi yang sama dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (Siregar, 2013). Adapun skala *alpha* ( $\alpha$ ) yang terdapat pada Tabel 3.2 berikut ini.

**Tabel 3.2 Skala Alpha**

<b>Alpha (<math>\alpha</math>)</b>	<b>Tingkat Reliabilitas</b>
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
$>$ 0,20 – 0,40	Agak Reliabel
$>$ 0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
$>$ 0,60 – 0,80	Reliabel
$>$ 0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

(Sumber: Tjiptono, 2006)

## BAB IV

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 4.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Stasiun Ngrombo yang terletak di Depok, Kecamatan Toroh, Kabupaten Grobogan, Provinsi Jawa Tengah. Stasiun Ngrombo berada pada ketinggian +38 m dan termasuk dalam stasiun kelas 1 atau sedang yang dilintasi rel yang menghubungkan kota Surabaya (disebelah Timur) hingga kota Jakarta (disebelah Barat) di bawah pengelolaan Daerah Operasional IV Semarang. Letak stasiun ini terbilang strategis dikarenakan berada pada Jalan Raya Purwodadi – Solo. Berikut ini adalah lokasi Stasiun Ngrombo pada Gambar 4.1 berikut.



**Gambar 4.1 Lokasi Penelitian Tampak Atas**

(Sumber: Google Earth, diakses pada 16 April 2022)

#### 4.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini merupakan suatu langkah atau prosedur yang akan dilaksanakan dalam mengumpulkan informasi dan data untuk memecahkan sebuah permasalahan. Peneliti harus mengerti proses atau cara ilmiah dalam pengumpulan

data baik itu data primer maupun data sekunder yang memiliki kaitan dengan tujuan penelitian dan kegunaan tertentu. Data yang telah didapatkan akan digunakan untuk memahami serta memecahkan masalah yang ada.

Metode penelitian yang akan digunakan untuk mengevaluasi pelayanan dan fasilitas dari Stasiun Ngrombo yaitu survei lapangan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019, sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang Stasiun Ngrombo ini adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Evaluasi yang dilakukan ini berguna untuk pihak perusahaan agar mengetahui tingkat kepentingan pelanggan terhadap kinerja pelayanan perusahaan menurut persepsi pengguna jasa serta mengetahui fasilitas yang memerlukan perbaikan dan peningkatan demi kepuasan penumpang pada Stasiun Ngrombo.

#### **4.3 Jenis dan Sumber Data**

Pengumpulan data terkait penelitian diperlukan sebelum dilakukannya analisis data. Terdapat 2 jenis data berupa data primer (data yang didapatkan secara langsung) maupun data sekunder (data yang didapatkan dari orang atau pihak lain).

##### **4.3.1 Data Primer**

Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah observasi atau pengamatan kondisi fisik fasilitas pelayanan pada Stasiun Ngrombo berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019, wawancara dengan beberapa petugas dan penumpang, serta jawaban dari kuesioner yang diberikan kepada responden untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Ngrombo.

##### **4.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak atau sumber lain, misalnya instansi atau perusahaan terkait atau sumber informasi dari buku, internet, dan jurnal yang digunakan sebagai data pendukung. Data sekunder yang diperoleh untuk penelitian sebagai berikut ini.

1. Peta lokasi stasiun.

2. Standar Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.
3. Jumlah penumpang pada tahun 2021 di Stasiun Ngrombo.

#### 4.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi disebut juga dengan jumlah penduduk. Dalam sebuah penelitian, populasi banyak digunakan untuk menunjukkan target penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh penumpang naik dan turun selama 1 tahun pada tahun 2021 di Stasiun Ngrombo.

Sampel digunakan dalam sebuah penelitian apabila jumlah populasinya terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti keseluruhannya. Sampel berfungsi sebagai perwakilan dari populasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* dimana sampel diambil secara acak dari seluruh populasi dan setara antara satu dengan yang lain serta penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Jumlah penumpang Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Tabel 4.1 Berikut ini.

**Tabel 4.1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Ngrombo  
Pada Tahun 2021**

No.	Stasiun	Bulan	Penumpang Naik (orang/bulan)	Penumpang Turun (orang/bulan)
1	NBO	Januari	4.475	4306
2	NBO	Februari	3.921	3.912
3	NBO	Maret	5.595	5.697
4	NBO	April	5.575	6.031
5	NBO	Mei	5.795	6.716
6	NBO	Juni	5.015	5.063
7	NBO	Juli	867	872
8	NBO	Agustus	822	736
9	NBO	September	1.710	1.730
10	NBO	Oktober	5.137	5.255
11	NBO	November	6.963	6.875
12	NBO	Desember	8.201	8.669
Jumlah (orang/tahun)			54.076	55.862
Total Keseluruhan (orang/tahun)			109.938	

(Sumber: PT. KAI Daop IV Semarang, 2022)

Berdasarkan data di atas, total keseluruhan baik penumpang naik dan penumpang turun di Stasiun Ngrombo adalah sebanyak 109.938 orang pertahun, jumlah rata-rata bulanan baik dari penumpang naik dan turun adalah sebanyak 9161,5 orang perbulan, dan jumlah rata-rata penumpang harian adalah sebanyak 305,383 orang perhari. Keterbatasan waktu dan biaya dari peneliti, maka jumlah populasi yang begitu banyak hanya diambil sebagian yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Berikut adalah Persamaan 3.5 yaitu rumus Slovin yang digunakan.

$$n = \frac{N}{N(e)^2+1} \quad (3.5)$$

dengan,

n = sampel,

N = jumlah populasi, dan

e = tingkat kesalahan yang diharapkan.

Mufassirin, dkk. (2020) dalam penelitiannya menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel dengan taraf signifikansi 10% dan didapat sampel sebanyak 99,79 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Nilai keyakinan akan kebenaran dari hasil penelitian ini adalah sebesar 90% yang berarti taraf signifikan atau tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 10% (0,1 dalam desimal). Jumlah populasi (N) penumpang di Stasiun Ngrombo adalah 109.938 orang pertahun, maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$\begin{aligned} n &= \frac{109.938}{109.938 (0,1)^2+1} \\ &= 99,909 \text{ responden} \\ &\approx 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel yang dilakukan di atas, didapatkan sampel sebanyak 99,909 responden. Jumlah tersebut kemudian dibulatkan menjadi sebanyak 100 responden.

## 4.5 Kegiatan Survei

Berikut adalah penjelasan kegiatan survei yang akan dilakukan di lapangan.

### 4.5.1 Metode Survei

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi fisik fasilitas pelayanan pada Stasiun Ngrombo dan pengumpulan data hasil dari survei ini dilakukan dengan cara sebagai berikut.

1. Observasi secara langsung pada lingkungan sekitar objek penelitian dengan maksud mengumpulkan segala bentuk informasi atau data yang mendukung kegiatan penelitian sehingga mendapatkan gambaran kondisi objek penelitian secara jelas. Kegiatan yang dilakukan saat observasi secara langsung yaitu pengecekan kondisi eksisting fasilitas Stasiun Ngrombo berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019.
2. Wawancara adalah cara sistematis guna mendapatkan informasi dalam bentuk pernyataan lisan mengenai suatu objek atau peristiwa. Teknik wawancara yang akan digunakan adalah wawancara insidental atau tidak terstruktur. Sugiyono (2007) menyatakan bahwa wawancara tidak terstruktur adalah jenis wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap, melainkan secara spontan dan berupa garis besar permasalahan. Kegiatan wawancara ini dilakukan terhadap petugas dan kepada penumpang untuk mendapatkan keterangan terkait fasilitas fisik di Stasiun Ngrombo.
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa foto yang diambil dari sumber data yang berwujud tulisan maupun gambar. Dokumentasi ini sendiri berfungsi sebagai data penunjang yang melengkapi data primer dan data sekunder serta memperkuat kebenaran dari penelitian yang dilakukan. Dokumentasi yang akan diambil dalam penelitian ini terkait dengan kondisi fisik fasilitas pelayanan yang didasarkan pada Standar Pelayanan Minimum Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.
4. Kuesioner adalah teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari serangkaian pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner disebar dengan teknik *simple random*

*sampling* atau keseluruhan penumpang kereta api yang ada di Stasiun Ngrombo untuk mendapatkan persepsi dari pihak penumpang terkait kondisi fasilitas yang tersedia. Kuesioner dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian, yaitu sebagai berikut.

- a. Bagian I, pertanyaan mengenai data diri responden secara umum
- b. Bagian II, pertanyaan mengenai kepentingan dan kepuasan penumpang. Jawaban responden dari setiap pertanyaan dijawab sesuai dengan nilai yang ada pada skala likert yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5.

#### 4.5.2 Peralatan Survei

Peralatan survei merupakan alat yang digunakan untuk menunjang kegiatan pada saat melakukan sebuah pengamatan yang dilakukan secara langsung sehingga proses pengambilan data tidak terhambat. Peralatan yang digunakan untuk survei adalah sebagai berikut.

1. Form SPM Permenhub. Nomor PM 63 Tahun 2019.
2. Blangko pengisian kuesioner (angket).
3. Alat tulis kantor.
4. *Smartphone*.

#### 4.5.3 Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilakukan dalam kurun waktu 7 hari, dimulai dari tanggal 5 September hingga 11 September tahun 2022. Observasi kondisi eksisting dilaksanakan secara langsung di Stasiun Ngrombo yang didampingi oleh petugas keamanan dan penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung terhadap penumpang yang berada di Stasiun Ngrombo. Waktu pelaksanaan survei adalah sebagai berikut.

1. Survei pada hari Senin sampai dengan Minggu (selama 7 hari).
2. Jam survei mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

### 4.6 Teknik Pengolahan Data

Berikut ini adalah teknik pengolahan data dalam penelitian ini.

#### 4.6.1 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah pengujian yang bertujuan mengetahui valid atau tidak suatu atribut pernyataan dalam kuesioner (Ghozali, 2011). Uji ini dilakukan dengan membandingkan angka r-hitung yang diperoleh dari *software* SPSS versi 22 *for windows* dan r-tabel yang diperoleh dari melihat tabel nilai r. Berdasarkan jumlah sampel (N) yaitu 100 responden dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yaitu 5% (dikarenakan penelitian ini masuk ke dalam penelitian sosial sehingga hasil dari penelitian tidak begitu beresiko seperti penelitian yang berkaitan dengan kesehatan), maka berdasarkan Lampiran didapat r-tabel sebesar 0,195. Kriteria valid tidaknya suatu atribut pernyataan dalam kuesioner yaitu:

1. Jika r-hitung  $>$  r-tabel = 0,195, maka atribut pernyataan tersebut valid.
2. Jika r-hitung  $<$  r-tabel = 0,195, maka atribut pernyataan tersebut tidak valid.

#### 4.6.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas adalah pengujian yang bertujuan mengetahui tingkat keandalan suatu atribut pertanyaan dalam kuesioner. Atribut pernyataan dapat diandalkan jika jawaban dari pertanyaan tersebut tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dan skala *alpha* minimal yang dapat dinyatakan reliabel yaitu 0,6 dari tabel skala *alpha* (Siregar, 2013). Nilai koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) sendiri diperoleh dari hasil perhitungan *software* SPSS versi 22 *for windows*. Kriteria reliabel atau tidaknya suatu atribut pertanyaan dalam kuesioner yaitu:

1. Jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $>$  0,6, maka atribut pernyataan reliabel.
2. Jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $<$  0,6, maka atribut pernyataan tidak reliabel.

### 4.7 Teknik Analisis Data

Berikut adalah teknik analisis data dalam penelitian ini.

#### 4.7.1 Analisis dan Rekapitulasi Kinerja Pelayanan berdasarkan SPM

Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan dengan survei di lapangan. Standar Pelayanan Minimum (SPM) dijadikan acuan dalam pembuatan tabel penilaian apakah kinerja pelayanan yang diberikan Stasiun Ngrombo sudah memenuhi

standar pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api. Data dapat diperoleh dari wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

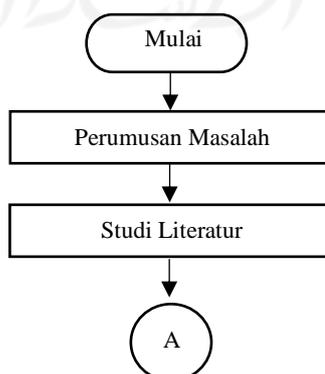
#### 4.7.2 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

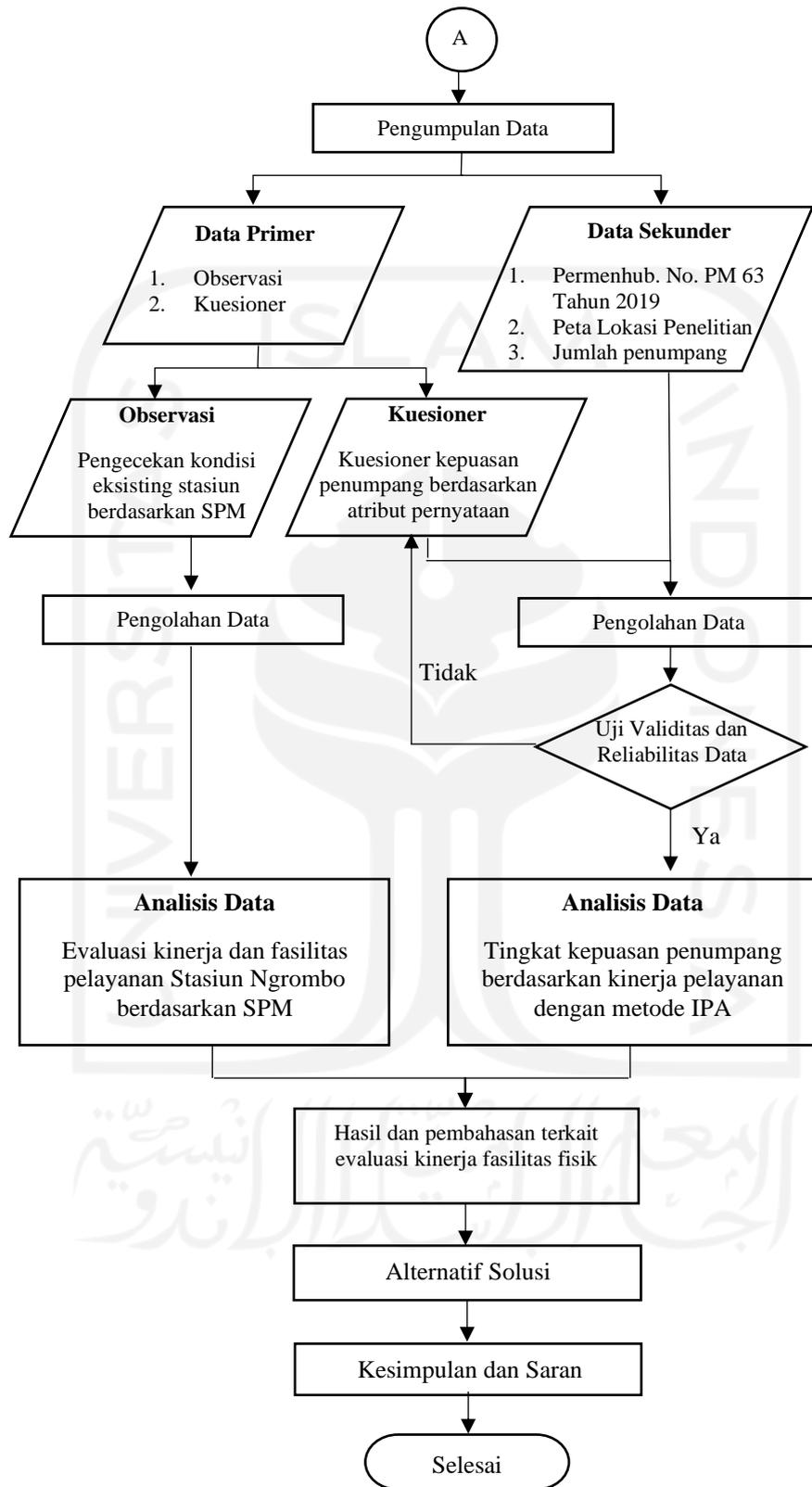
Metode IPA ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Ngrombo dengan cara membandingkan antara kesesuaian kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan atau harapan. Terdapat dua buah variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel X adalah skor penilaian kinerja pelayanan dan variabel Y adalah skor penilaian kepentingan. Berikut adalah langkah-langkah metode IPA.

1. Menghitung skor penilaian dari tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan berdasarkan bobot dari setiap atribut penilaian.
2. Menghitung skor rata-rata kinerja pelayanan dan skor rata-rata tingkat kepentingan dengan rumus perhitungan pada Persamaan 3.2 dan Persamaan 3.3.
3. Menghitung skor rerata dari rata-rata kinerja pelayanan dan skor rerata dari rata-rata tingkat kepentingan dengan rumus perhitungan pada Persamaan 3.4 dan Persamaan 3.5.
4. Setelah semua skor dari kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan didapat, kemudian semua atribut di plot kedalam diagram kartesius dan akan terbagi kedalam 4 kuadran.

#### 4.8 Bagan Alir Penelitian

Bagan alir dalam penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut ini.





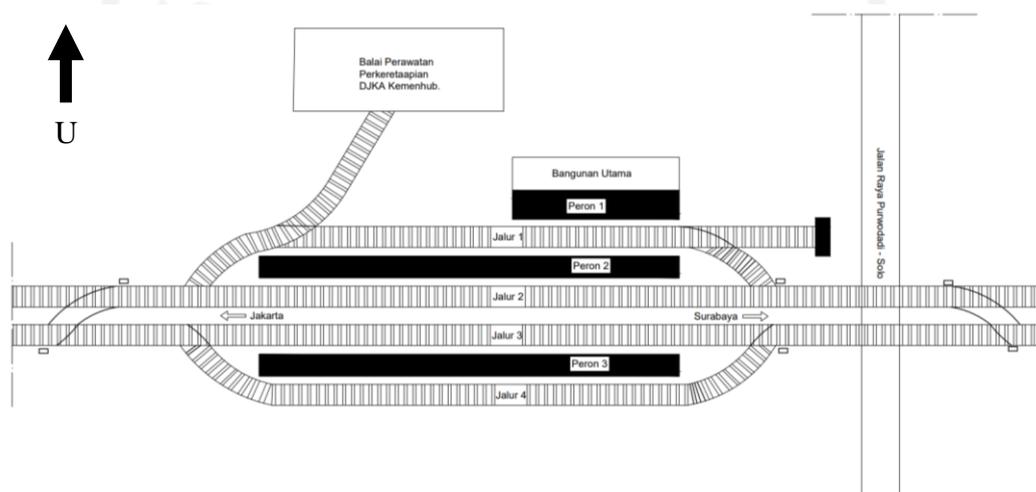
**Gambar 4.2 Bagan Alir Penelitian**

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Profil Stasiun Kereta Api Ngrombo

Profil Stasiun Kereta Api Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.1 berikut ini.



**Gambar 5.1 Layout Stasiun Ngrombo**

Stasiun Kereta Api Ngrombo adalah stasiun kelas sedang yang berada di Depok, Kecamatan Toroh, Kabupaten Grobogan yang dilintasi jalur rel kereta api yang menghubungkan Kota Surabaya (arah Timur) dan Kota Jakarta (arah Barat). Stasiun Ngrombo menggunakan sistem jalur ganda, dimana terdapat 2 jalur lintasan rel kereta api yang setiap jalur hanya melayani arus kereta api satu arah dilengkapi dengan wesel pada setiap jalurnya yang digunakan untuk memindahkan atau menghubungkan satu jalur ke jalur lainnya.

Terdapat emplasemen penumpang yang digunakan untuk memberikan kesempatan kepada penumpang di stasiun untuk membeli karcis, menunggu kereta di area tunggu, hingga menaiki kereta api melalui peron. Stasiun Ngrombo memiliki 4 jalur dan 3 buah peron. Jalur 2 merupakan jalur yang digunakan untuk kereta api lurus dari Timur ke Barat (Jakarta) dan jalur 3 merupakan jalur yang digunakan untuk kereta api lurus dari Barat ke Timur (Surabaya), sedangkan jalur 1 dan jalur

4 yang berada di sisi Utara dan Selatan berfungsi sebagai jalur untuk kereta api berbelok apabila terdapat kereta api dengan arah yang sama akan melintas di Stasiun Ngrombo secara bersamaan atau dengan rentang waktu yang berdekatan, sehingga terhindar dari *crash* atau tabrakan. Kereta api dapat berhenti di jalur 1, jalur 2, dan jalur 4 untuk kegiatan naik turun penumpang, kecuali pada jalur 3 yang hanya diperuntukkan untuk kereta api jalan terus tanpa berhenti ke arah Surabaya. Kereta api dari jalur 3 yang akan berhenti dapat berbelok ke jalur lain (jalur 1, jalur 2, dan jalur 4) yang disesuaikan dengan tujuan perjalanan, misalnya kereta api lokal (Kedung Sepur) yang memiliki rute Semarang Poncol – Ngrombo datang dari arah Barat melalui jalur 3 kemudian berpindah ke jalur 1 dan melanjutkan perjalanannya melalui jalur 2. Kegiatan naik turun penumpang dilakukan pada peron yang tersedia. Peron 1 dan peron 2 adalah peron yang digunakan untuk menaik-turunkan penumpang dengan kereta yang menuju ke arah Barat, sedangkan peron 3 digunakan untuk menaik-turunkan penumpang dari jalur 4 dengan kereta yang menuju ke arah Timur.

## **5.2 Pengecekan Kondisi Eksisting Stasiun Ngrombo Berdasarkan SPM**

Penelitian ini dilakukan dengan observasi atau pengamatan langsung kondisi eksisting Stasiun Ngrombo dengan acuan Standar Pelayanan Minimum yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 seperti pada Tabel L-1.1. Terdapat 6 jenis pelayanan yang diantaranya adalah keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Kategori pengecekan kondisi eksisting fasilitas fisik di Stasiun Ngrombo dibagi menjadi 3, yaitu sebagai berikut.

1. Kategori sudah terpenuhi adalah kondisi fasilitas fisik yang ada di Stasiun Ngrombo yang telah memenuhi semua aspek penilaian (indikator, tolak ukur, dan keterangan) berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.
2. Kategori terpenuhi sebagian adalah kondisi fasilitas fisik yang ada di Stasiun Ngrombo yang sebagian telah terpenuhi, akan tetapi masih ada beberapa aspek penilaian yang belum terpenuhi berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.

3. Kategori belum terpenuhi adalah kondisi fasilitas fisik yang belum tersedia di Stasiun Ngrombo sesuai diatur dalam Standar Pelayanan Minimum.

Adapun hasil observasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut ini.

#### 5.2.1 Keselamatan

Standar pelayanan minimum jenis pelayanan yang menunjang keselamatan penumpang terdapat 6 sub-jenis pelayanan di dalamnya. Berikut ini adalah hasil survei pengecekan kondisi eksisting yang diperoleh.

##### 1. Informasi dan fasilitas keselamatan

Informasi dan fasilitas keselamatan Stasiun Ngrombo tersedia di beberapa tempat misalnya untuk APAR dengan jumlah kurang lebih 7 buah yang tersedia di area tidak bertiket, area *boarding*, area bertiket, area toilet dan musholla, dan lainnya di lingkungan Stasiun Ngrombo. Petunjuk evakuasi yang tersebar di berbagai titik pada area Stasiun Ngrombo. Nomor telepon darurat yang tersedia di area bertiket sebanyak 1 buah. Tersedia 1 tombol alarm yang digunakan saat kondisi darurat yang terletak di dekat area *boarding*. Semua informasi dan fasilitas keselamatan tersebut sudah ditempatkan menyesuaikan kondisi stasiun yang mudah terlihat dan dijangkau oleh semua orang baik petugas maupun penumpang serta dalam kondisi baik dan dapat digunakan. Jarum tekanan pada APAR berwarna hijau sehingga layak digunakan dan tidak perlu melakukan *refill* dan tabung belum kadaluarsa dengan *date control* 5 Maret 2022 hingga 5 Maret 2024. Semua aspek penilaian informasi dan fasilitas keselamatan telah terpenuhi. Adapun APAR, tombol alarm, dan jalur petunjuk evakuasi dapat dilihat pada Gambar 5.2, Gambar 5.3, dan Gambar 5.4 berikut ini.



**Gambar 5.2 Alat Pemadam Api Ringan**



**Gambar 5.3 Tombol Alarm Kondisi Darurat**



**Gambar 5.4 Petunjuk Jalur Evakuasi**

## 2. Informasi dan fasilitas kesehatan

Tersedia fasilitas kesehatan seperti obat-obatan (P3K) sebanyak 2 buah yang terletak di dekat area *boarding* dan di ruang kesehatan, 3 buah kursi roda layak pakai yang terletak di area *boarding*, 1 buah tandu layak pakai yang terletak di area *boarding*, dan 2 buah tabung oksigen dengan berat  $0,5 m^3$  yang terletak di area *boarding* dan di ruang kesehatan. Semua fasilitas terletak di area yang mudah dilihat dan dijangkau oleh semua orang. Informasi dan fasilitas kesehatan di Stasiun Ngrombo telah memenuhi sebagian persyaratan yang diatur dalam SPM. Jumlah tandu adalah aspek yang belum terpenuhi karena hanya tersedia 1 buah tandu pada Stasiun Ngrombo. Adapun dokumentasi tersebut pada Gambar 5.5, Gambar 5.6, dan Gambar 5.7 di bawah ini.



**Gambar 5.5 Kotak P3K dan Tabung Oksigen**



**Gambar 5.6 Kursi Roda**



**Gambar 5.7 Tandu**

3. Lampu penerangan

Terdapat lampu penerangan yang tersebar di Stasiun Ngrombo baik area bertiket maupun area tidak bertiket. Kondisi lampu masih berfungsi dengan

baik di seluruh area stasiun dan sesuai dengan fungsinya sebagai sumber cahaya untuk mencegah potensi tindakan kriminal. Intensitas cahaya yang ditetapkan pada peraturan adalah 200 lux, namun karena keterbatasan alat membuat tidak dapat dilakukannya pengukuran intensitas cahaya pada lampu tersebut. Lampu penerangan di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi. Adapun dokumentasi untuk lampu penerangan dapat dilihat pada Gambar 5.8.



**Gambar 5.8 Lampu Penerangan Area Tidak Bertiket**

#### 4. Peron

Tersedia peron yang dilengkapi dengan marka, *safety line* dengan jarak 40 cm dari tepi peron, dan juga *guiding block* untuk membantu penumpang tuna netra. Lantai peron memiliki celah sebesar 13 cm dengan pintu kereta api dan selisih ketinggian antara lantai peron dengan lantai kereta api adalah 8 cm untuk peron 1 dan peron 3, sedangkan untuk lantai pada peron 2 memiliki selisih ketinggian dengan lantai kereta api sebesar 40 cm. Stasiun Ngrombo telah menyediakan beberapa bancik (tangga kecil) dengan ketinggian 30 cm pada peron 2 untuk mengatasi permasalahan selisih ketinggian yang lebih dari 20 cm tersebut. Lantai peron Stasiun Ngrombo juga terbebas dari kegiatan komersial serta tidak licin karena selalu dalam kondisi kering dan terawat. Semua aspek penilaian yang ada telah terpenuhi. Adapun kondisi peron Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.9 berikut.



**Gambar 5.9 Peron Stasiun Ngrombo**

5. Kanopi peron stasiun

Stasiun Ngrombo memiliki kanopi yang melindungi penumpang dari hujan dan panas yang panjang kanopinya telah disesuaikan dengan panjang peron yang ada pada stasiun. Kondisi peron tetap terang baik di siang hari maupun malam hari karena terdapat lampu pencahayaan di area stasiun. Lampu penerangan di Stasiun Ngrombo tidak dapat diketahui intensitas cahayanya dikarenakan keterbatasan alat yang digunakan. Seluruh aspek kanopi peron Stasiun Ngrombo telah terpenuhi. Adapun kanopi peron pada Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.10 berikut.



**Gambar 5.10 Kanopi Peron Stasiun Ngrombo**

6. *Assembly point* (titik kumpul)

Terdapat 1 *assembly point* atau titik kumpul dengan penanda yang berlokasi tepat setelah pintu keluar di dekat area parkir. Semua aspek penilaian titik

berkumpul telah terpenuhi. Adapun titik berkumpul pada Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.11.



**Gambar 5.11 Titik Kumpul**

#### 5.2.2 Keamanan

Berikut ini adalah hasil survei jenis pelayanan yang menunjang keamanan yang diatur dalam standar pelayanan minimum.

##### 1. Fasilitas keamanan

Tersedia fasilitas keamanan misalnya kamera pengawas atau CCTV. Lokasi CCTV tersebut tersebar di seluruh area stasiun misalnya di area *boarding*, area bertiket, area tidak bertiket, dan di pintu keluar yang mengarah ke tempat parkir. CCTV di tempatkan pada lokasi yang mampu menjangkau seluruh area stasiun seperti proses naik/turunnya penumpang di peron, keluar/masuknya penumpang di stasiun, dan pergerakan orang-orang di area bertiket maupun tidak bertiket. Jumlah CCTV yang tersedia di Stasiun Ngrombo adalah sebanyak 9 buah yang beresolusi tinggi sehingga gambar yang ditampilkan masih cukup jelas meskipun sudah di *zoom*. Kapasitas penyimpanan untuk CCTV tersebut adalah 1 TB (*Terabytes*) yang mampu menyimpan file rekaman dalam kurun waktu kurang lebih 20 hari. Seluruh aspek penilaian pada fasilitas keamanan di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi. Adapun kamera pengawas (CCTV) di Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.12.



**Gambar 5.12 Kamera Pengawas (CCTV)**

2. Petugas keamanan

Terdapat 6 petugas keamanan yang berseragam dan mudah dilihat dan tersebar di beberapa titik di Stasiun Ngrombo seperti di area *boarding*, peron stasiun, pintu keluar, dan lainnya. Petugas keamanan menguasai dasar dari teknik bela diri seperti pencak silat dan karate serta dilengkapi dengan peralatan pendukung seperti borgol, tongkat pemukul, dan HT (*Handy Talky*). Petugas keamanan yang tersedia mampu melakukan tindakan pertolongan pertama (P3K) dan penggunaan alat pemadam api ringan (APAR) dalam kondisi darurat. Petugas keamanan yang tersedia di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi. Berikut adalah petugas keamanan di Stasiun Ngrombo yang dapat dilihat pada Gambar 5.13.



**Gambar 5.13 Petugas Keamanan**

3. Informasi gangguan keamanan

Stasiun Ngrombo memiliki nomor-nomor telepon darurat seperti Polsek Toroh, Polres Grobogan, PLN, Pemadam Kebakaran, Dinas Perhubungan, dan

sebagainya. Terletak di area bertiket yang mudah terlihat dan dapat dibaca dengan jelas oleh semua orang baik petugas maupun penumpang di Stasiun Ngrombo. Informasi nomor telepon darurat tersebut telah terpenuhi dan dapat dilihat pada Gambar 5.14 berikut ini.



**Gambar 5.14 Nomor Telepon Darurat**

#### 4. Lampu penerangan

Tersedia lampu penerangan yang berfungsi memberikan rasa aman bagi penumpang yang berada di area Stasiun Ngrombo. Penempatan lampu disesuaikan dengan kondisi stasiun agar cahaya yang dihasilkan mampu menjangkau seluruh area publik di Stasiun Ngrombo, akan tetapi lampu yang tersedia tidak dapat diukur intensitas cahayanya karena keterbatasan alat yang digunakan. Secara keseluruhan lampu penerangan di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi dan dapat dilihat pada Gambar 5.15 berikut ini.



**Gambar 5.15 Lampu Penerangan Peron**

### 5.2.3 Kehandalan/Keteraturan

Hasil survei kondisi eksisting jenis pelayanan kehandalan/keteraturan yaitu sebagai berikut.

#### 1. Layanan penjualan tiket

Tersedia 1 buah loket manual dengan petugas yang melayani serta memberikan informasi terkait ada atau tidak adanya tempat duduk pada kereta api dan 1 buah *vending machine* untuk mencetak tiket kereta api. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan kepada 30 calon penumpang saat memesan tiket di loket manual, rentang waktu yang dibutuhkan untuk melayani tiket per penumpang berkisar 50 – 110 detik atau rata-rata durasi yang dibutuhkan untuk melayani tiket adalah 73,267 detik per penumpang. Data perhitungan durasi pemesanan tiket tersebut dapat dilihat pada pada Tabel L-9.1. Semua aspek layanan penjualan tiket telah terpenuhi. Adapun layanan penjualan tiket secara manual dan melalui *vending machine* dapat dilihat pada Gambar 5.16 dan Gambar 5.17.



**Gambar 5.16 Loket Manual**



Gambar 5.17 Vending Machine

2. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api  
Terdapat 1 buah jadwal operasi kereta api yang berada di area tidak bertiket Stasiun Ngrombo dan 1 buah peta jalur kereta api di Jawa yang berada di area bertiket. Papan informasi tersebut dalam kondisi baik dan mudah terbaca oleh penumpang yang berada di Stasiun Ngrombo. Pembaruan terakhir untuk papan informasi keberangkatan kereta adalah 10 Februari 2021, sedangkan untuk peta jalur kereta api di Jawa adalah Juli 2011. Semua aspek pada jenis pelayanan informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api telah terpenuhi dan dapat dilihat pada Gambar 5.18 dan Gambar 5.19 berikut.

**JADWAL KEBERANGKATAN KERETA**  
STASIUN NGROMBO MULAI 10 FEBRUARI 2021

NO	STASIUN	KELAS	STASIA	PERAL	HARGA
<b>TUJUAN SEMARANG (DESTINATION TO SEMARANG)</b>					
101	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
102	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000
103	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.41	8000
104	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	18.11	8000
105	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.41	8000
106	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.11	8000
107	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	03.41	8000
108	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.11	8000
109	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	10.41	8000
110	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.11	8000
111	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	17.41	8000
112	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.11	8000
113	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.41	8000
114	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	04.11	8000
115	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
116	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000
117	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.41	8000
118	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	18.11	8000
119	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.41	8000
120	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.11	8000
121	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	03.41	8000
122	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.11	8000
123	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	10.41	8000
124	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.11	8000
125	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	17.41	8000
126	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.11	8000
127	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.41	8000
128	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	04.11	8000
129	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
130	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000
131	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.41	8000
132	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	18.11	8000
133	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.41	8000
134	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.11	8000
135	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	03.41	8000
136	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.11	8000
137	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	10.41	8000
138	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.11	8000
139	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	17.41	8000
140	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.11	8000
141	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.41	8000
142	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	04.11	8000
143	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
144	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000
145	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.41	8000
146	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	18.11	8000
147	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.41	8000
148	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.11	8000
149	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	03.41	8000
150	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.11	8000
151	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	10.41	8000
152	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.11	8000
153	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	17.41	8000
154	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.11	8000
155	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.41	8000
156	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	04.11	8000
157	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
158	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000
159	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.41	8000
160	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	18.11	8000
161	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.41	8000
162	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.11	8000
163	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	03.41	8000
164	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.11	8000
165	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	10.41	8000
166	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.11	8000
167	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	17.41	8000
168	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.11	8000
169	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.41	8000
170	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	04.11	8000
171	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
172	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000
173	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.41	8000
174	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	18.11	8000
175	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.41	8000
176	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.11	8000
177	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	03.41	8000
178	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.11	8000
179	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	10.41	8000
180	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.11	8000
181	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	17.41	8000
182	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.11	8000
183	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.41	8000
184	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	04.11	8000
185	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
186	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000
187	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.41	8000
188	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	18.11	8000
189	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.41	8000
190	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.11	8000
191	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	03.41	8000
192	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.11	8000
193	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	10.41	8000
194	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	14.11	8000
195	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	17.41	8000
196	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	21.11	8000
197	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	00.41	8000
198	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	04.11	8000
199	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	07.41	8000
200	NGROMBO	Eksekutif	SEMARANG	11.11	8000

Catatan : Harga dapat berubah sewaktu-waktu.

Gambar 5.18 Papan Jadwal Keberangkatan di Area Tidak Bertiket



**Gambar 5.19 Papan Peta Jalur Kereta Api Jawa di Area Bertiket**

3. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan

Stasiun Ngrombo memiliki *speaker* dan toa yang terletak di beberapa titik di peron stasiun yang digunakan untuk memberikan informasi terkait kedatangan kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi sehingga dapat di dengar dengan jelas oleh penumpang di stasiun. Selain itu, terdapat juga monitor 43 inci yang menampilkan waktu kedatangan atau keberangkatan kereta berikutnya yang terletak di dekat loket dan dapat dilihat dengan jelas oleh penumpang. Semua aspek pada jenis pelayanan ini telah terpenuhi. Adapun toa dan layar monitor dapat dilihat pada Gambar 5.20 dan Gambar 5.21, berikut.



**Gambar 5.20 Toa di Stasiun Ngrombo**



**Gambar 5.21 Monitor**

#### 5.2.4 Kenyamanan

Berikut adalah hasil survei pengecekan kondisi eksisting 9 sub-jenis pelayanan yang terdapat dalam jenis pelayanan yang menunjang kenyamanan penumpang.

##### 1. Area/ruang tunggu

Tersedia tempat duduk di area/ruang tunggu bertiket, namun tidak terdapat stiker prioritas yang menunjukkan tempat duduk tersebut di khususkan untuk penumpang tertentu misalnya orang tua, difabel, dan ibu menyusui. Berdasarkan data jumlah penumpang yang berangkat dari Stasiun Ngrombo dengan jumlah terbesar adalah 91 penumpang pada tanggal 31 Desember 2021 dengan kereta api Kedung Sepur. Area/ruang tunggu Stasiun Ngrombo memiliki panjang 17,1 m dan lebar 3,2 m sehingga luas pada area tunggu adalah sebesar 54,72 m<sup>2</sup>. Kepadatan penumpang di ruang tunggu adalah 0,601 m<sup>2</sup> per penumpang. Aspek pada area/ruang tunggu hanya terpenuhi sebagian karena tidak terdapat stiker prioritas. Adapun area/ruang tunggu pada Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.22 berikut ini.



**Gambar 5.22 Area/Ruang Tunggu Bertiket**

## 2. Area *boarding*

Tersedia area *boarding* yang memiliki beberapa tempat duduk dengan kepadatan  $0,805 \text{ m}^2$  per penumpang. Kepadatan pada area *boarding* didapatkan berdasarkan luas area *boarding* sebesar  $45,9 \text{ m}^2$  ( $15,3 \text{ m} \times 3 \text{ m}$ ) dan jumlah penumpang hasil pengamatan yang dilakukan pada hari Jumat 23 Desember 2022 yang berada di area *boarding* sebanyak 57 penumpang. Kondisi di area *boarding* bersih, terawat, dan tidak berbau. Terdapat 2 petugas berseragam yang bertugas melakukan pengecekan atau verifikasi identitas di area *boarding*. Semua aspek dari area *boarding* di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi. Adapun Gambar 5.23 berikut ini adalah kondisi area *boarding* pada Stasiun Ngrombo.



**Gambar 5.23 Tempat Duduk Area *Boarding***

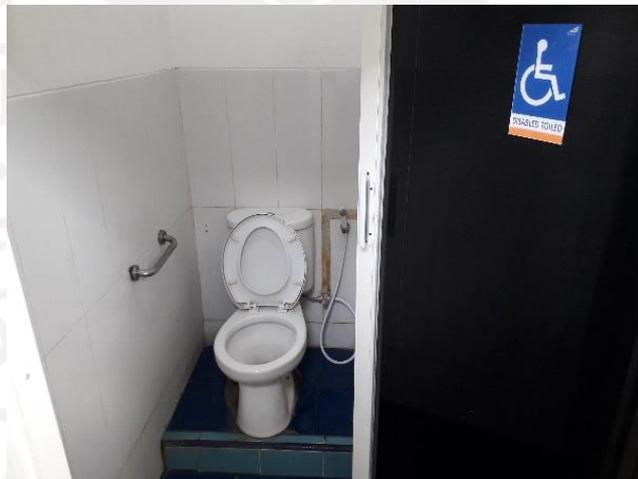
## 3. Toilet

Tersedia 2 buah toilet yang bertanda toilet untuk laki-laki dan toilet untuk perempuan. Untuk toilet laki-laki terdapat 2 buah urinoir, 1 wastafel tanpa cermin, 2 buah wc, dan 1 buah toilet khusus difabel yang diberi tanda. Untuk toilet perempuan terdapat 1 buah wastafel yang dilengkapi cermin, 2 buah wc, dan 1 buah toilet khusus difabel yang diberi tanda. Baik toilet laki-laki maupun perempuan memiliki toilet yang bersih, terawat, terdapat ventilasi untuk sirkulasi udara, tidak berbau serta memiliki lampu penerangan dengan kondisi yang berfungsi dengan baik. Untuk pengukuran intensitas cahaya di dalam toilet tidak dapat dilakukan karena keterbatasan alat yang dimiliki. Wc dalam toilet Stasiun Ngrombo memiliki dimensi panjang 160 cm dan lebar 95 cm. Beberapa aspek yang tidak terpenuhi pada jenis pelayanan ini adalah jumlah toilet wanita yang hanya tersedia 2 wc, sedangkan persyaratan minimal adalah

4 wc. Toilet di Stasiun Ngrombo hanya terpenuhi sebagian dari persyaratan yang ada pada SPM. Adapun ketersediaan toilet yang dapat dilihat pada Gambar 5.24 dan Gambar 5.25.



**Gambar 5.24 Ketersediaan Urinoir**



**Gambar 5.25 Toilet Khusus Difabel**

#### 4. Musholla

Tersedia musholla yang dapat digunakan dengan kapasitas 28 orang yang diukur berdasarkan luas musholla yaitu 25,2 m<sup>2</sup> dengan asumsi ukuran 1 orang saat sholat adalah 120 cm x 75 cm. Kapasitas ini telah melebihi persyaratan minimal yaitu 12 orang jamaah. Terdapat 2 buah kursi untuk penumpang disabilitas. Musholla menyediakan 4 buah mukena dan 2 buah sajadah tambahan. Kondisi musholla bersih, terawat dan tidak berbau yang berasal dari area stasiun. Tidak adanya termometer membuat suhu di dalam musholla tidak

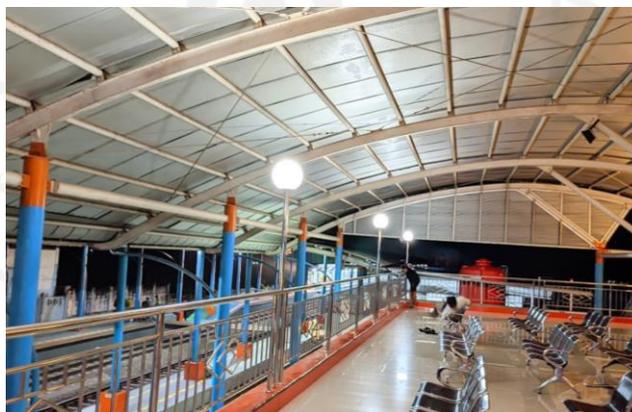
dapat di ukur, namun dengan adanya ventilasi dan jendela yang selalu terbuka membuat sirkulasi udara menjadi lancar dan mushola terasa sejuk. Semua aspek yang tersedia pada mushola di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi. Adapun kondisi mushola dapat dilihat pada Gambar 5.26 berikut.



**Gambar 5.26 Musholla**

5. Lampu penerangan

Tersedia lampu penerangan di ruang tunggu yang berfungsi memberikan rasa nyaman bagi penumpang di Stasiun Ngrombo. Pemeriksaan terhadap intensitas cahaya sebesar 200 lux tidak dapat dilakukan karena keterbatasan alat yang dimiliki. Ketersediaan lampu di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi dan dapat dilihat pada Gambar 5.27 berikut ini.

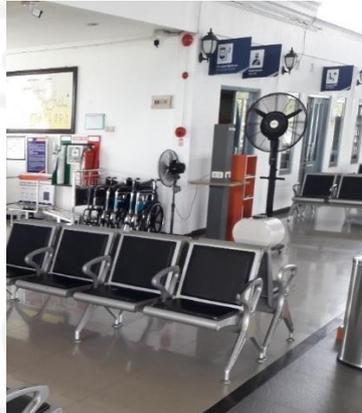


**Gambar 5.27 Lampu Penerangan**

6. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup

Tersedia kipas angin sebanyak 2 buah yang berada pada area/ruang tunggu bertiket, AC (*air conditioner*) di ruang VIP, dan 1 buah kipas angin di ruang

ibu menyusui. Dalam peraturan yang berlaku suhu ruangan yang ditetapkan maksimal adalah  $27^{\circ}\text{C}$ , tetapi karena keterbatasan alat yang dimiliki sehingga suhu ruangan tidak dapat diukur. Seluruh aspek pada fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup telah terpenuhi. Adapun kipas angin di Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.28 berikut ini.



**Gambar 5.28 Kipas Angin di Ruang Tunggu**

7. Kebersihan stasiun

Tersedianya kondisi Stasiun Ngrombo yang selalu bersih dan terkontrol terlebih pada saat jam operasi kereta api. Kebersihan di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi dan dapat dilihat pada Gambar 5.29 berikut ini.



**Gambar 5.29 Kondisi Kebersihan Stasiun**

8. Tempat sampah

Tersedianya tempat pembuangan sampah yang terletak di beberapa tempat disekitar area stasiun yang memudahkan penumpang saat membuang sampah.

Tempat sampah tersebut terbagi dalam 3 kategori yaitu sampah organik, sampah B3, dan sampah non-organik. Tempat sampah di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi dari semua aspek pada SPM. Berikut adalah dokumentasi tempat sampah yang dapat dilihat pada Gambar 5.30.



**Gambar 5.30 Tempat Sampah**

9. **Himbauan larangan merokok**

Tersedia tanda larangan merokok yang tersebar di seluruh area publik stasiun baik area bertiket maupun area tidak bertiket sehingga Stasiun Ngrombo bebas dari asap rokok. Himbuan larangan merokok telah terpenuhi dan dapat dilihat pada Gambar 5.31 berikut ini.



**Gambar 5.31 Tanda Dilarang Merokok**

5.2.5 **Kemudahan**

Hasil survei kondisi eksisting jenis pelayanan yang menunjang kemudahan penumpang di stasiun adalah sebagai berikut.

### 1. Informasi pelayanan

Tersedia informasi pelayanan berupa denah/*layout* Stasiun Ngrombo yang terletak di area bertiket, nama stasiun yang terpasang di beberapa tempat salah satunya berada di bawah kanopi, jadwal operasi kereta api, tarif kereta api, dan arah jalur evakuasi. Informasi pelayanan yang disampaikan melalui suara dapat jelas terdengar oleh penumpang di Stasiun Ngrombo karena adanya *speaker* dan toa sehingga kebisingan dari luar stasiun tidak mempengaruhi informasi yang disampaikan. Intensitas suara tidak dapat diukur karena keterbatasan alat yang dimiliki. Semua aspek informasi pelayanan tersebut telah terpenuhi. Berikut adalah dokumentasi dari denah Stasiun Ngrombo, nama stasiun, jadwal operasi kereta, tarif kereta api, dan jalur evakuasi yang masing-masing dapat dilihat pada Gambar 5.32, Gambar 5.33, Gambar 5.21, Gambar 5.17, dan Gambar 5.3.



**Gambar 5.32 Denah Stasiun Ngrombo**



**Gambar 5.33 Nama Stasiun**

## 2. Informasi gangguan kereta api

Berdasarkan wawancara dengan petugas di Stasiun Ngrombo waktu pemberitahuan adanya gangguan perjalanan kereta api untuk penumpang yang berada di ruang tunggu adalah 15 menit hingga 20 menit setelah terjadi gangguan melalui pengeras suara, namun untuk penumpang yang baru akan membeli tiket langsung diberitahu apabila terjadi gangguan perjalanan kereta api oleh petugas saat di loket. Aspek penilaian berdasarkan waktu diberikannya informasi gangguan perjalanan kereta api telah terpenuhi.

## 3. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain

Tersedia papan petunjuk angkutan lanjutan yang terpasang di dinding sebelum pintu keluar. Papan petunjuk angkutan lanjutan tersebut memuat informasi berupa lokasi angkutan lanjutan, petunjuk arah, nomor telepon darurat seperti rumah sakit, pemadam kebakaran, polisi, serta basarnas, dan jenis angkutan lanjutan seperti ojek, angkot, dan bus. Semua aspek pada informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain telah terpenuhi. Adapun papan petunjuk angkutan lanjutan dapat dilihat pada Gambar 5.34.



**Gambar 5.34 Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan**

## 4. Fasilitas layanan penumpang

Tidak tersedia layanan pengaduan penumpang (*customer service*). Loket menjadi tempat penumpang di Stasiun Ngrombo yang hendak menanyakan perihal informasi perjalanan kereta api, pembatalan pembelian tiket, maupun

melakukan pengaduan. Tidak tersedianya fasilitas layanan penumpang membuat belum terpenuhinya persyaratan minimum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.

5. Tempat parkir

Tersedia tempat parkir yang mampu menampung kendaraan roda 2 dan roda 4. Sirkulasi kendaraan lancar di hari Senin sampai Kamis yang hendak masuk, keluar, maupun parkir. Sirkulasi kendaraan mulai terhambat ketika jumlah pengunjung di Stasiun Ngrombo sangat ramai yaitu di sekitar jam 3 hingga 6 sore di hari Jumat, Sabtu, dan Minggu. Aspek tempat parkir yang diatur dalam SPM telah terpenuhi oleh Stasiun Ngrombo. Berikut adalah dokumentasi kondisi tempat parkir di Stasiun Ngrombo yang dapat dilihat pada Gambar 5.35.



**Gambar 5.35 Tempat Parkir**

6. Akses khusus pejalan kaki atau penumpang difabel

Tersedia *ramp*/selasar yang cukup menampung pejalan kaki atau penumpang disabilitas di Stasiun Ngrombo. *Ramp* tersebut terletak di pintu masuk stasiun, peron stasiun, dan pintu keluar stasiun serta dilengkapi dengan atap agar penumpang terlindungi dari terik matahari dan hujan. Ketersediaan akses khusus pejalan kaki atau penumpang disabilitas telah terpenuhi dan dapat dilihat pada Gambar 5.36 berikut ini.



**Gambar 5.36 Ramp/Selasar**

7. Penanda/petunjuk arah

Tidak tersedia petunjuk arah atau *signage* di Stasiun Ngrombo. Penumpang yang hendak menuju ke suatu tempat misalnya musholla, toilet, atau pintu keluar di Stasiun Ngrombo biasanya akan bertanya kepada petugas yang ada disana atau melihat denah yang telah tersedia. Petunjuk arah (*signage*) tidak tersedia di Stasiun Ngrombo, maka jenis pelayanan penanda/petunjuk arah belum terpenuhi.

5.2.6 Kesetaraan

Hasil survei untuk jenis pelayanan kesetaraan adalah sebagai berikut.

1. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus

Tersedia *ramp* yang ada di peron lama dengan kemiringan  $13^{\circ}$  dan *ramp* di peron baru dengan kemiringan  $8^{\circ}$  yang bertekstur kasar sehingga lantai menjadi tidak licin. Ketinggian *hand rail* yang terdapat di peron Stasiun Ngrombo adalah 85 cm. Tersedia jalur pedestrian yang dilengkapi *guiding block* untuk penumpang berkebutuhan khusus. Tidak tersedia lift untuk penumpang yang menggunakan kursi roda, tetapi penumpang yang menggunakan kursi roda dapat menggunakan *ramp* yang tersedia. Semua aspek fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus telah terpenuhi. Adapun fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus berupa *ramp* dapat dilihat pada Gambar 5.37 dan Gambar 5.38.



**Gambar 5.37 Ramp Peron Lama**



**Gambar 5.38 Ramp Peron Baru**

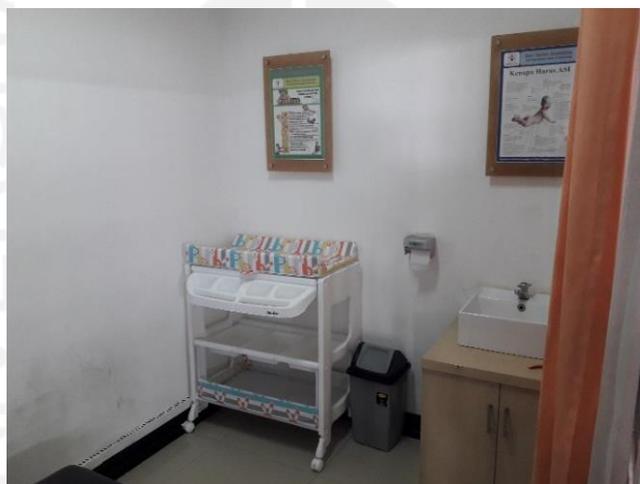
2. Loket penyandang disabilitas

Tidak tersedia loket khusus penyandang disabilitas. Hanya tersedia 1 buah loket manual dan 1 buah *vending machine* yang dapat digunakan oleh penumpang. Penumpang dengan kebutuhan khusus biasanya di dampingi teman atau saudara dalam memesan tiket, sehingga tidak adanya loket khusus bagi penumpang disabilitas membuat jenis pelayanan ini belum terpenuhi.

3. Ruang ibu menyusui (*nursery room*)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengatur tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Ibu Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu yaitu pada Pasal 10 Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 15 Tahun 2013. Persyaratan yang harus dipenuhi diantaranya adalah tersedia ruang khusus

dengan ukuran 3x4 m<sup>2</sup>, terdapat pintu yang dapat dikunci dan mudah dibuka/ditutup, lantai keramik, memiliki sirkulasi udara yang cukup, bebas potensi bahaya termasuk polusi, penerangan cukup, dan tersedia wastafel dengan air mengalir. Stasiun Ngrombo memiliki ruang khusus ibu menyusui dengan luas 4x4 m<sup>2</sup> yang dilengkapi dengan 1 buah kipas angin, lantai keramik, pintu yang dapat dikunci dan mudah dibuka/ditutup, terbebas dari polusi maupun asap rokok, 1 buah kursi sofa, 1 buah lemari kecil, 1 buah wastafel, 1 buah tempat sampah, 1 buah tisu dan 1 meja untuk keperluan bayi. Aspek pelayanan ruang khusus ibu menyusui telah terpenuhi. Adapun ruang ibu menyusui dapat dilihat pada Gambar 5.39 berikut.



**Gambar 5.39 Ruang Khusus Ibu Menyusui**

Adapun rekapitulasi hasil pengecekan kondisi eksisting Stasiun Ngrombo berdasarkan SPM dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut ini.

**Tabel 5.1 Rekapitulasi Pengecekan Kondisi Eksisting Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum**

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
1.	<b>Keselamatan</b>		
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: a. Alat pemadam kebakaran (APAR), b. Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, c. Nomor-nomor telepon darurat, dan d. Tombol alarm untuk kondisi darurat.	Telah terpenuhi

**Lanjutan Tabel 5.1 Rekapitulasi Pengecekan Kondisi Eksisting Stasiun  
Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum**

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: a. Fasilitas obat-obatan, b. Minimal 2 unit kursi roda layak pakai, c. Minimal 2 unit tandu layak pakai, dan d. Minimal 2 unit tabung oksigen berat min. 0,5 $m^3$ .	Terpenuhi sebagian
c.	Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 lux.	Telah terpenuhi
d.	Peron	a. Celah antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak-anak dan penumpang dengan kursi roda, b. Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm, c. Lantai peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin, dan tergenang air, serta dilengkapi marka, <i>guiding block</i> , dan <i>safety line</i>	Telah terpenuhi
e.	Kanopi peron stasiun	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, dapat melindungi penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi terang, panas, dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari	Telah terpenuhi
f.	<i>Assembly point</i> (titik berkumpul)	Tersedia minimal 1 <i>assembly point</i> di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/ <i>signage</i> .	Telah terpenuhi
<b>2.</b>	<b>Keamanan</b>		
a.	Fasilitas keamanan	Tersedianya CCTV yang merekam penumpang naik/turun, area tidak bertiket, dan area bertiket.	Telah terpenuhi
b.	Petugas keamanan	a. Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat. b. Minimal 6 orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.	Telah terpenuhi
c.	Informasi gangguan keamanan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca berupa No. Telp. Polsek/Polres setempat dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun.	Telah terpenuhi
d.	Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya min. 200 lux. untuk area publik.	Telah terpenuhi
<b>3.</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>		
a.	Layanan penjualan tiket	a. Tersedia loket tiket manual atau <i>vending machine</i> . b. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi. c. Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.	Telah terpenuhi
b.	Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	a. Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api yang mudah terbaca. b. Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.	Telah terpenuhi

**Lanjutan Tabel 5.1 Rekapitulasi Pengecekan Kondisi Eksisting Stasiun  
Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum**

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
c.	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi kedatangan kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh penumpang stasiun.	Telah terpenuhi
<b>4.</b>	<b>Kenyamanan</b>		
a.	Area/ruang tunggu	a. Tersedia area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. b. Kepadatan penumpang maksimal 0,6 m <sup>2</sup> per orang.	Terpenuhi sebagian
b.	Area <i>boarding</i>	a. Untuk 1 orang min. 0,6 m <sup>2</sup> dilengkapi tempat duduk. b. Area bersih, terawat, dan tidak berbau	Telah terpenuhi
c.	Toilet	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: a. Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel), b. Wanita (4 WC, 1 Wastafel), c. Tersedia 1 toilet untuk difabel, d. Tersedia tanda toilet untuk pria, wanita, dan difabel, e. Area bersih, tidak berbau, terawat, tidak licin, serta tidak tergenang air, f. Terdapat lampu penerangan dengan intensitas minimal 150 lux.	Terpenuhi sebagian
d.	Musholla	a. Pria 7 orang b. Wanita 5 orang c. Area bersih, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam stasiun	Telah terpenuhi
e.	Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Telah terpenuhi
f.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin, dan/atau ventilasi udara. Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.	Telah terpenuhi
g.	Kebersihan stasiun	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi kereta api.	Telah terpenuhi
h.	Tempat sampah	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan nonorganik)	Telah terpenuhi
i.	Himbauan larangan merokok	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.	Telah terpenuhi
<b>5.</b>	<b>Kemudahan</b>		
a.	Informasi pelayanan	a. Mempunyai sistem pemberitahuan publik ( <i>Public Address System</i> )	Telah terpenuhi

**Lanjutan Tabel 5.1 Rekapitulasi Pengecekan Kondisi Eksisting Stasiun  
Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum**

No.	Jenis Pelayanan	Tolak Ukur	Hasil Penelitian
		b. Informasi dalam bentuk visual yang mudah terlihat dan jelas terbaca c. Informasi dalam bentuk suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB.	
b.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.	Telah terpenuhi
c.	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	a. Papan petunjuk Angkutan Lanjutan, b. Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun kereta api yang mudah terlihat c. Bersifat informatif, komunikatif, dan edukatif	Telah terpenuhi
d.	Fasilitas layanan penumpang	a. Mempunyai tempat dan satu meja kerja b. Tersedia satu orang petugas yang cakap berkomunikasi	Belum terpenuhi
e.	Tempat parkir	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar	Telah terpenuhi
f.	Akses khusus pejalan kaki atau penumpang difabel	Tersedianya aksesibilitas ( <i>ramp</i> /selasar) yang cukup menampung pejalan kaki/penumpang disabilitas di stasiun.	Telah terpenuhi
g.	Penanda/petunjuk arah	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	Belum terpenuhi
<b>6.</b>	<b>Kesetaraan</b>		
a.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	a. Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus b. Tersedia <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65 – 80 cm, bertekstur kasar/tidak licin c. Tersedia jalur pedestrian dengan <i>guiding block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus d. Tersedia lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda	Telah terpenuhi
b.	Loket penyandang disabilitas	Tersedia loket atau <i>vending machine</i> bagi penumpang berkebutuhan khusus	Belum terpenuhi
c.	Ruang ibu menyusui ( <i>nursery room</i> )	Tersedia ruang khusus ibu menyusui yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.	Telah terpenuhi

Berdasarkan Tabel 5.1 di atas, diperoleh hasil yang terbagi menjadi 3 kategori yaitu telah terpenuhi, terpenuhi sebagian, dan belum terpenuhi. Fasilitas

fisik di Stasiun Ngrombo telah terpenuhi 81,3% berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. Stasiun Ngrombo memenuhi 26 dari 32 jenis pelayanan yang diatur, sedangkan sisanya yaitu 9,4% masuk kedalam kategori terpenuhi sebagian (informasi dan fasilitas kesehatan, area/ruang tunggu dan toilet), serta 9,4% jenis pelayanan yang belum terpenuhi (fasilitas layanan pengaduan penumpang, penanda/petunjuk arah, dan loket penyandang disabilitas).

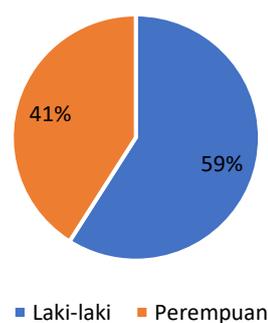
### 5.3 Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Metode IPA

#### 5.3.1 Karakteristik Responden

Sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, yang mengisi angket berisi beberapa pernyataan diantaranya data diri responden secara umum dan juga pernyataan mengenai kepentingan dan harapan penumpang. Data diri yang ditanyakan diantaranya adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, frekuensi bepergian dengan kereta api, kapan terakhir kali ke stasiun, maksud perjalanan, asal stasiun, dan stasiun tujuan. Berdasarkan analisis karakteristik responden yang telah dilakukan, adapun penjabarannya sebagai berikut.

##### 1. Jenis kelamin responden

Hasil dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden yaitu sebanyak 59 (59%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 41 (41%) responden berjenis kelamin perempuan, sehingga responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan dalam penelitian ini. Perbandingan persentase tersebut dapat dilihat pada Gambar 5.40.

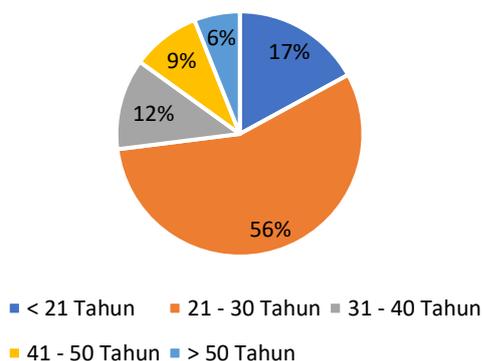


**Gambar 5.40 Persentase Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan grafik pada Gambar 5.40 diketahui jika selisih antara penumpang perempuan dengan laki-laki tidak terlalu jauh. Hal ini disebabkan sebagian besar responden merupakan seorang pelajar/mahasiswa yang melakukan perjalanan dengan tujuan sekolah/kuliah, akan tetapi penumpang kereta api di Stasiun Ngrombo mayoritas adalah yang berjenis kelamin laki-laki. Hal tersebut terjadi karena sebagian penumpang melakukan perjalanan dengan tujuan untuk bekerja, sedangkan perempuan biasanya tinggal di rumah untuk mengurus urusan rumah tangga.

## 2. Usia responden

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 5. Hasil dari karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan sebanyak 56 responden (56%) berusia 21 – 30 tahun, 17 responden (17%) berusia kurang dari 21 tahun, 12 responden (12%) berusia 31 – 40 tahun, 9 responden (9%) berusia 41 – 50 tahun, dan 6 responden (6%) berusia lebih dari 50 tahun. Adapun grafik perbandingan karakteristik penumpang berdasarkan usia pada Gambar 5.41 berikut ini.



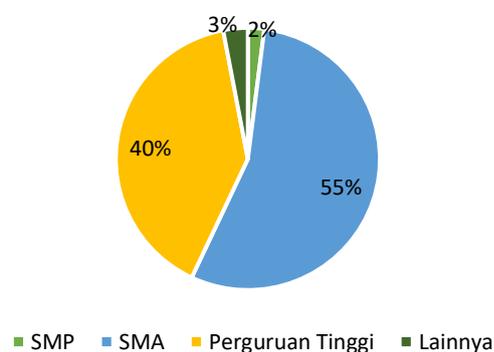
**Gambar 5.41 Persentase Usia Responden**

Berdasarkan Gambar 5.41 diketahui bahwa rentang usia 21 – 30 tahun menjadi mayoritas penumpang di Stasiun Ngrombo. Terjadinya hal tersebut dikarenakan sebagian besar penumpang merupakan seorang pelajar/mahasiswa yang melakukan perjalanan untuk tujuan sekolah/kuliah. Faktor lain adalah rentang usia tersebut termasuk kedalam rentang usia produktif (20 hingga 40 tahun) sehingga penumpang yang berprofesi sebagai wiraswasta atau lainnya melakukan

perjalanan untuk tujuan bekerja, sedangkan penumpang yang memiliki usia lanjut biasanya lebih sering menggunakan kendaraan pribadi karena merasa tidak nyaman jika harus berdesakan saat menggunakan angkutan umum.

### 3. Pendidikan terakhir responden

Pendidikan terakhir responden dibagi menjadi empat yaitu SMP, SMA, Perguruan tinggi, dan lainnya. Pendidikan terakhir penumpang di Stasiun Ngrombo sebagian besarnya adalah tingkat SMA dengan jumlah responden sebanyak 55 (55%) dan tingkat perguruan tinggi dengan jumlah sebanyak 40 (40%), sedangkan tingkat pendidikan SMP dan lainnya hanya sebanyak 2 (2%) dan 3 (3%) responden saja. Adapun grafik pendidikan terakhir responden dapat dilihat pada Gambar 5.42 berikut.

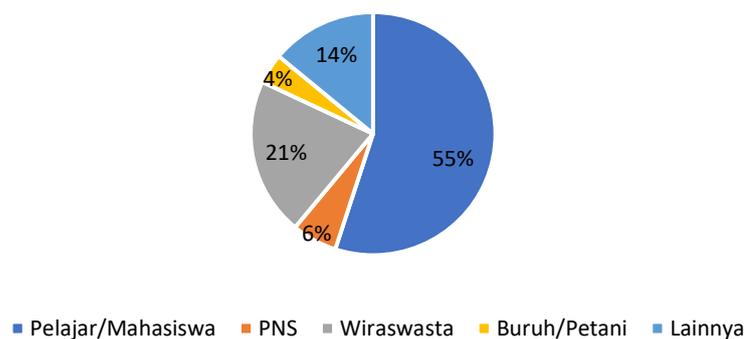


**Gambar 5.42 Persentase Pendidikan Terakhir Responden**

Berdasarkan Gambar 5.42 diketahui bahwa selisih penumpang dengan pendidikan terakhir SMA dan perguruan tinggi tidak terlalu jauh. Hal itu dikarenakan pada persentase usia penumpang paling banyak pada rentang 21 – 30 tahun. Penumpang kereta api dengan pendidikan terakhir SMA dapat dipastikan melakukan perjalanan dengan tujuan untuk sekolah/kuliah dikarenakan hasil yang sebanding antara pendidikan terakhir (SMA) dan juga pekerjaan responden (pelajar/mahasiswa), sedangkan penumpang dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi melakukan perjalanan untuk bekerja. Perguruan tinggi di Kabupaten Grobogan terbilang masih terbatas dan hanya ada beberapa perguruan tinggi swasta, hal itu mendorong penumpang yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa dengan pendidikan terakhir SMA memilih untuk berkuliah di luar kota dengan tujuan memperluas jangkauan perguruan tinggi yang diminati dan lebih unggul.

#### 4. Pekerjaan responden

Karakteristik responden di Stasiun Ngrombo berdasarkan pekerjaannya dibagi menjadi 5, yaitu pelajar/mahasiswa, PNS, wiraswasta, buruh/petani, dan lainnya. Sebanyak 55 (55%) responden adalah sebagai pelajar/mahasiswa, 21 (21%) responden berprofesi sebagai wiraswasta, 6 (6%) responden berprofesi sebagai PNS, 4 (4%) responden sebagai buruh/petani, dan 14 (14%) responden adalah lainnya. Grafik karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 5.43 berikut ini.



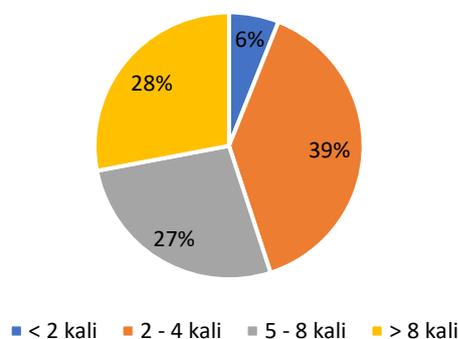
**Gambar 5.43 Persentase Pekerjaan Responden**

Berdasarkan Gambar 5.43 dapat diketahui jumlah pelajar/mahasiswa adalah pekerjaan yang paling mendominasi dalam melakukan perjalanan kereta api. Hal tersebut dikarenakan banyak penumpang yang melakukan perjalanan guna menuntut ilmu di luar kota. Posisi kedua yang paling mendominasi yaitu penumpang dengan pekerjaan wiraswasta. Hal tersebut terjadi karena banyaknya pekerjaan yang ada di luar kota dengan jangkauan yang lebih luas serta upah yang mungkin lebih besar. Para penumpang dengan pekerjaan PNS, buruh/petani, dan lainnya melakukan perjalanan kereta api untuk mengembangkan diri melalui pekerjaan yang mereka miliki atau melakukan perjalanan dengan tujuan seperti liburan atau kegiatan lainnya.

#### 5. Frekuensi responden bepergian dengan kereta api dalam 1 tahun

Responden yang merupakan penumpang dengan frekuensi perjalanan menggunakan kereta api sebanyak 2 – 4 kali dalam setahun menjadi responden terbanyak dengan jumlah 39 responden (persentase 39%) dan yang terendah adalah kurang dari 2 kali dengan jumlah 6 responden (persentase 6%). Penumpang dengan

frekuensi perjalanan menggunakan kereta api lainnya yaitu sebanyak 28 responden (28%) bepergian menggunakan kereta api lebih dari 8 kali dalam setahun dan sebanyak 27 responden (27%) bepergian menggunakan kereta api 5 – 8 kali dalam setahun. Adapun grafik perbandingan dapat dilihat pada Gambar 5.44 berikut.



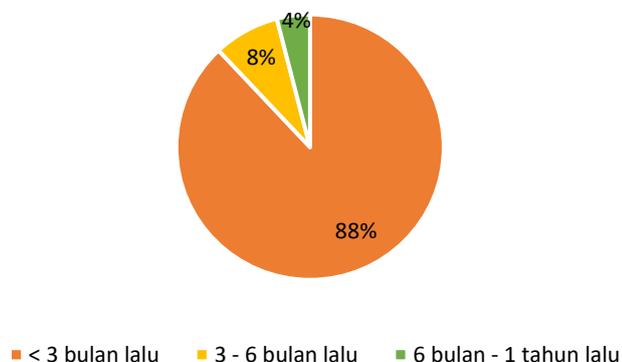
**Gambar 5.44 Persentase Frekuensi Responden Menggunakan Kereta Api**

Berdasarkan Gambar 5.44 dapat diketahui frekuensi penumpang menggunakan kereta api yang paling mendominasi adalah 2-4 kali dan >8 kali dalam setahun. Hal tersebut dikarenakan banyak penumpang masih berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dan wiraswasta yang melakukan perjalanan untuk pulang kerumah pada saat libur semester, libur lebaran dan yang lainnya. Pada persentase jenis kelamin penumpang laki-laki juga mempengaruhi frekuensi penumpang yang sering melakukan perjalanan kereta api karena adanya tuntutan pekerjaan diperantauan. Faktor lain frekuensi penumpang kereta api yang melakukan perjalanan <2 kali dalam setahun hanya untuk menghibur diri atau liburan.

#### 6. Terakhir kali responden ke Stasiun Ngrombo

Terakhir kali responden ke Stasiun Ngrombo kurang dari 3 bulan yang lalu memiliki jumlah tertinggi yaitu sebanyak 88 responden (88%), sedangkan responden lainnya hanya sebagian kecil saja yang terakhir kali ke Stasiun Ngrombo dengan rentang waktu 3 – 6 bulan lalu sebanyak 8 responden (8%) dan rentang waktu 6 bulan – 1 tahun yang lalu hanya sebanyak 4 responden (4%) saja. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar responden didapatkan dari survei langsung dilapangan sehingga responden yang didapat adalah penumpang atau calon penumpang yang berasal dari Stasiun Ngrombo, sedangkan sisanya merupakan

responden yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner secara *online* yaitu melalui *google form*. Adapun grafik perbandingan karakteristik responden berdasarkan terakhir kali ke Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.45 berikut ini.

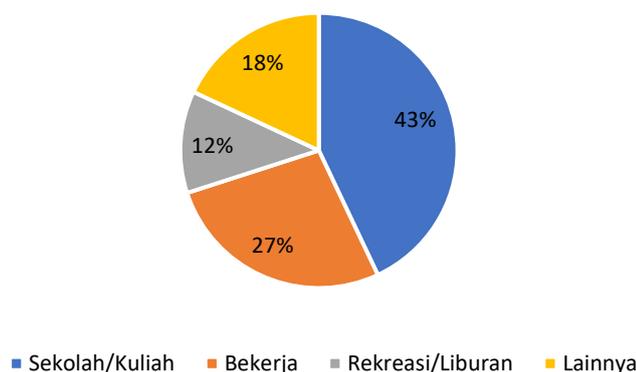


**Gambar 5.45 Persentase Terakhir Kali Responden ke Stasiun Ngrombo**

Berdasarkan Gambar 5.45 diketahui bahwa mayoritas responden terakhir kali ke Stasiun Ngrombo adalah kurang dari 3 bulan yang lalu. Hal tersebut dapat dipastikan jika responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang mengetahui kondisi Stasiun Ngrombo, sehingga pernyataan responden tersebut dapat relevan dengan kondisi terkini Stasiun Ngrombo. Responden dengan kunjungan terakhir ke Stasiun Ngrombo 3 bulan hingga 1 tahun yang lalu merupakan masyarakat Kabupaten Grobogan yang pernah melakukan perjalanan menggunakan kereta api di Stasiun Ngrombo.

#### 7. Maksud perjalanan responden

Karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanannya menunjukkan bahwa penumpang yang bermaksud untuk sekolah/kuliah memiliki jumlah tertinggi dengan jumlah 43 responden (43%), diikuti dengan maksud tujuan bekerja sebanyak 27 responden (27%), maksud tujuan lainnya sebanyak 18 responden, dan hanya sebanyak 12 responden (12%) yang memiliki maksud tujuan liburan/rekreasi. Adapun grafik perbandingan karakteristik responden berdasarkan maksud perjalanannya pada Gambar 5.46 berikut.



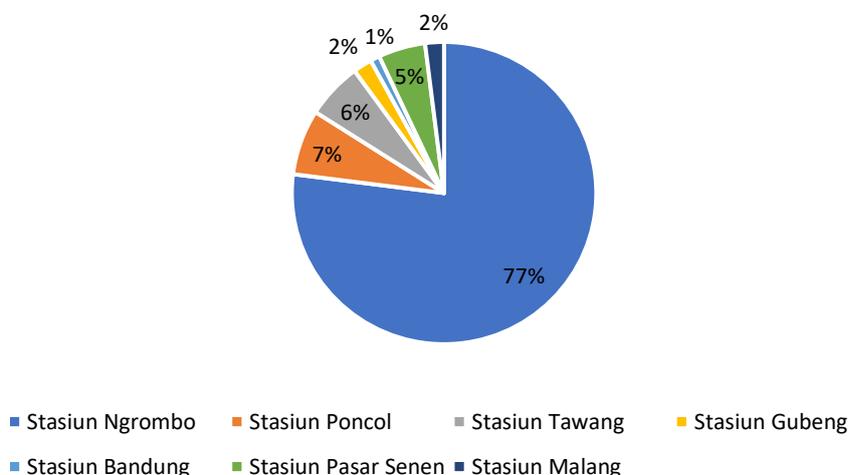
**Gambar 5.46 Persentase Maksud Perjalanan Responden**

Berdasarkan gambar 5.46 persentase maksud perjalanan responden paling banyak yaitu untuk tujuan sekolah/kuliah dan bekerja. Sebagaimana yang diketahui pada persentase usia penumpang paling banyak antara 21-30 tahun, pendidikan terakhir penumpang paling banyak adalah SMA dan perguruan tinggi, serta pekerjaan paling banyak yaitu pelajar/mahasiswa dan wiraswasta. Hal tersebut dikarenakan memang sebagian besar penumpang kereta api melakukan perjalanan dengan maksud sekolah/kuliah dan bekerja ditempat yang mereka inginkan. Faktor lain maksud perjalanan penumpang yaitu rekreasi/liburan atau yang lainnya mengingat terdapat responden yang melakukan perjalanan kereta api hanya > 2 kali dalam setahun.

#### 8. Asal stasiun responden

Pertanyaan asal stasiun pada penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dari kota mana responden melakukan perjalanan menggunakan kereta api. Hasil survei yang dilakukan pada 100 responden adalah sebanyak 77 responden (77%) berasal dari Stasiun Ngrombo, sedangkan responden lain merupakan penumpang yang tiba di Stasiun Ngrombo. Asal stasiun yang paling sedikit jumlahnya adalah dari Stasiun Bandung yaitu hanya 1 responden (1%) saja, sisanya berasal dari Stasiun Poncol (7%), Stasiun Semarang Tawang (6%), Stasiun Pasar Senen (5%), Stasiun Gubeng (2%), dan Stasiun Malang (2%). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari Stasiun Ngrombo dan merupakan calon penumpang yang akan menggunakan kereta api, sedangkan responden lainnya adalah penumpang yang tiba dari kota seperti Semarang, Jakarta,

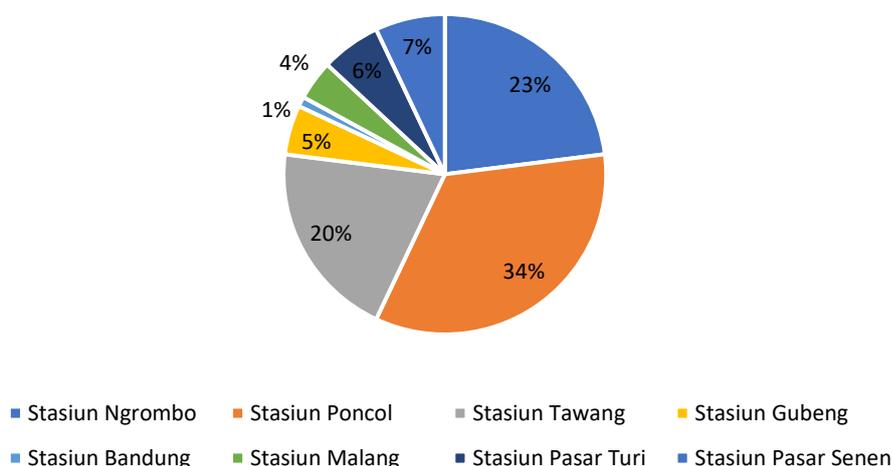
Bandung, Surabaya, dan Malang. Berikut ini adalah grafik perbandingan pada Gambar 5.47.



**Gambar 5.47 Persentase Asal Stasiun Responden**

#### 9. Stasiun tujuan responden

Karakteristik responden berdasarkan stasiun tujuan dibedakan menjadi delapan, diantaranya adalah Stasiun Ngrombo, Stasiun Poncol, Stasiun Tawang, Stasiun Gubeng, Stasiun Bandung, Stasiun Malang, Stasiun Pasar Turi, dan Stasiun Pasar Senen. Jumlah penumpang dengan tujuan Stasiun Poncol menjadi yang tertinggi dengan jumlah sebanyak 34 responden (34%), Stasiun Ngrombo sebanyak 23 responden (23%), Stasiun Tawang sebanyak 20 responden (20%), Stasiun Pasar Senen sebanyak 7 responden (7%), Stasiun Pasar Turi sebanyak 6 responden (6%), Stasiun Gubeng sebanyak 5 responden (5%), Stasiun Malang sebanyak 4 responden (4%), dan terendah adalah Stasiun Bandung yaitu 1 responden (1%). Hal tersebut tidak terlepas dari ketersediaan kereta api lokal yang dilayani oleh KA Kedung Sepur dan KA Blora Jaya sehingga penumpang dengan tujuan kota Semarang menjadi penumpang dengan jumlah yang paling banyak. Faktor lainnya adalah sebagian besar responden berprofesi sebagai mahasiswa yang melakukan perjalanan untuk sekolah/kuliah sehingga memerlukan angkutan umum dengan tarif yang terjangkau dibanding menggunakan angkutan umum lain seperti bis atau kendaraan pribadi. Adapun grafik perbandingan karakteristik responden berdasarkan tujuan stasiun dapat dilihat pada Gambar 5.48 berikut ini.



**Gambar 5.48 Persentase Tujuan Stasiun Responden**

Berdasarkan analisis karakteristik responden secara keseluruhan, diketahui jika mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 59%, berusia 21 – 30 tahun dengan persentase 56%, pendidikan terakhir adalah SMA dengan persentase 55%, berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase 55%, frekuensi menggunakan kereta api dalam setahun sebanyak 2 – 4 kali dengan persentase 39%, terakhir kali mengunjungi Stasiun Ngrombo > 3 bulan yang lalu dengan persentase 88%, tujuan perjalanan adalah untuk sekolah/kuliah dengan persentase 43%, responden berasal dari Stasiun Ngrombo dengan persentase 77%, dan stasiun tujuan yaitu Stasiun Poncol dan Stasiun Semarang Tawang yang ada di Kota Semarang dengan persentase 34% dan 20%.

### 5.3.2 Pengolahan Data

Pernyataan dalam kuesioner hanya dipilih beberapa dari setiap jenis pelayanan (keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 yang dapat mewakili atau sebagai sampel dari jenis pelayanan tersebut. Semua jenis pelayanan tidak digunakan sebagai pernyataan karena akan memakan banyak waktu dan responden akan merasa keberatan untuk menjawab pernyataan yang begitu banyak sehingga mengakibatkan penyebaran kuesioner menjadi tidak efektif. Kodefikasi atau singkatan yang mewakilkan pernyataan dalam kuesioner dilakukan guna untuk mempermudah dalam proses pengolahan

data. Kodefikasi tersebut diantaranya adalah  $P_i$  yang merupakan pernyataan ke- $i$ ,  $X_i$  yang merupakan tingkat kinerja ke- $i$ , dan  $Y_i$  yang merupakan tingkat kepentingan ke- $i$ . Adapun untuk lebih jelasnya terdapat pada Tabel 5.2 berikut ini.

**Tabel 5.2 Kodefikasi Atribut Pernyataan**

No.	Pernyataan Kuesioner	Kodefikasi		
		Pernyataan	Kinerja	Kepentingan
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll)	P1	X1	Y1
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K	P2	X2	Y2
3.	Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (Tersedia CCTV)	P3	X3	Y3
4.	Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat.	P4	X4	Y4
5.	Lampu penerangan yang tersedia di area publik.	P5	X5	Y5
6.	Layanan penjualan tiket baik manual maupun <i>vending machine</i> .	P6	X6	Y6
7.	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang.	P7	X7	Y7
8.	Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas.	P8	X8	Y8
9.	Area <i>boarding</i> untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	P9	X9	Y9
10.	Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	P10	X10	Y10
11.	Tersedia mushola yang bersih dan terawat.	P11	X11	Y11
12.	Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi.	P12	X12	Y12
13.	Tersedianya tempat sampah di area stasiun.	P13	X13	Y13
14.	Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api.	P14	X14	Y14
15.	Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	P15	X15	Y15
16.	Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan.	P16	X16	Y16
17.	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4.	P17	X17	Y17

Lanjutan Tabel 5.2 Kodefikasi Atribut Pernyataan

No.	Pernyataan Kuesioner	Kodefikasi		
		Pernyataan	Kinerja	Kepentingan
18.	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti <i>ramp</i> dengan kemiringan 10° dan tidak licin.	P18	X18	Y18
19.	Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar.	P19	X19	Y19

### 5.3.3 Uji Validitas

Hasil uji validitas dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS v.22 yang dapat dilihat pada Tabel 5.3 dan Tabel 5.4 berikut ini.

Tabel 5.3 Uji Validitas Data Kinerja Fasilitas di Stasiun Ngrombo

Pernyataan	r-hitung	Tanda (</>)	r-tabel (N=100, $\alpha=5\%$ )	Keterangan
P1	0,859	>	0,195	Valid
P2	0,685	>	0,195	Valid
P3	0,767	>	0,195	Valid
P4	0,690	>	0,195	Valid
P5	0,826	>	0,195	Valid
P6	0,747	>	0,195	Valid
P7	0,741	>	0,195	Valid
P8	0,626	>	0,195	Valid
P9	0,704	>	0,195	Valid
P10	0,786	>	0,195	Valid
P11	0,697	>	0,195	Valid
P12	0,744	>	0,195	Valid
P13	0,590	>	0,195	Valid
P14	0,650	>	0,195	Valid
P15	0,695	>	0,195	Valid
P16	0,462	>	0,195	Valid
P17	0,584	>	0,195	Valid
P18	0,690	>	0,195	Valid
P19	0,748	>	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh pernyataan tentang kinerja fasilitas memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel. Nilai batas minimum untuk suatu atribut pernyataan agar dapat dinyatakan valid atau tidaknya dalam penelitian ini adalah  $r\text{-tabel} = 0,195$ . Dengan demikian, pernyataan P1 sampai dengan P19 tingkat kinerja di Stasiun Ngrombo dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

**Tabel 5.4 Uji Validitas Data Kepentingan di Stasiun Ngrombo**

<b>Pernyataan</b>	<b>r-hitung</b>	<b>Tanda (&lt;/&gt;)</b>	<b>r-tabel (N=100, <math>\alpha=5\%</math>)</b>	<b>Keterangan</b>
P1	0,747	>	0,195	Valid
P2	0,780	>	0,195	Valid
P3	0,823	>	0,195	Valid
P4	0,707	>	0,195	Valid
P5	0,787	>	0,195	Valid
P6	0,716	>	0,195	Valid
P7	0,722	>	0,195	Valid
P8	0,769	>	0,195	Valid
P9	0,777	>	0,195	Valid
P10	0,648	>	0,195	Valid
P11	0,718	>	0,195	Valid
P12	0,816	>	0,195	Valid
P13	0,742	>	0,195	Valid
P14	0,708	>	0,195	Valid
P15	0,808	>	0,195	Valid
P16	0,373	>	0,195	Valid
P17	0,765	>	0,195	Valid
P18	0,691	>	0,195	Valid
P19	0,821	>	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 5.4 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh pernyataan tentang tingkat kepentingan memiliki nilai r-hitung yang lebih besar daripada r-tabel. Nilai batas minimum untuk suatu atribut pernyataan agar dapat dinyatakan valid atau tidaknya dalam penelitian ini adalah  $r\text{-tabel} = 0,195$ . Dengan demikian,

pernyataan P1 sampai dengan P19 tingkat kepentingan di Stasiun Ngrombo dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisa selanjutnya.

#### 5.3.4 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan bantuan perangkat lunak SPSS v.22 adalah seperti pada Tabel 5.5 dan Tabel 5.6 berikut.

**Tabel 5.5 Uji Reliabilitas Kinerja Fasilitas di Stasiun Ngrombo**

<b>Jumlah Pernyataan</b>	<b>Nilai Cronbach Alpha</b>	<b>Syarat nilai Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
19	0,939	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas, hasil dari uji reliabilitas data kinerja fasilitas dari seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,939. Berdasarkan skala *alpha* pada Tabel 3.3 nilai 0,939 berada diantara nilai  $> 0,80 - 1,00$  yang berarti sangat reliabel.

**Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan di Stasiun Ngrombo**

<b>Jumlah Pernyataan</b>	<b>Nilai Cronbach Alpha</b>	<b>Syarat nilai Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
19	0,949	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas, hasil dari uji reliabilitas data tingkat kepentingan dari seluruh pernyataan yang ada pada kuesioner mendapatkan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,949. Berdasarkan skala *alpha* pada Tabel 3.3 nilai 0,949 berada diantara nilai  $> 0,80 - 1,00$  yang berarti sangat reliabel.

#### 5.3.5 Importance Performance Analysis

Data yang diperoleh dari survei kemudian dihitung untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya dengan metode IPA. Setiap penilaian responden terhadap atribut pernyataan dikelompokkan berdasarkan nilai yang telah diberikan. Nilai tersebut berupa angka satu hingga 5 untuk kinerja dan juga kepentingan. Hasil survei melalui kuesioner berupa data jumlah responden yang menilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan di Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Tabel 5.7 dan Tabel 5.8 berikut.

**Tabel 5.7 Jumlah Responden Tingkat Kinerja di Stasiun Ngrombo**

Kinerja	Jumlah responden				
	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	1	2	3	4	5
X1	0	1	20	43	36
X2	0	0	19	55	26
X3	0	3	25	35	37
X4	0	2	19	40	39
X5	0	0	18	46	36
X6	1	3	23	47	26
X7	0	4	17	42	37
X8	0	15	44	25	16
X9	0	1	19	47	33
X10	0	0	20	43	37
X11	0	2	22	42	34
X12	0	1	19	48	32
X13	0	1	9	58	32
X14	0	0	20	42	38
X15	0	0	24	39	37
X16	0	7	46	29	18
X17	2	14	40	25	19
X18	0	2	18	42	38
X19	0	1	18	55	26

**Tabel 5.8 Jumlah Responden Tingkat Kepentingan di Stasiun Ngrombo**

Kepentingan	Jumlah Responden				
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
	1	2	3	4	5
Y1	0	0	11	17	72
Y2	0	0	8	23	69
Y3	0	1	6	22	71
Y4	0	2	12	43	43
Y5	0	0	7	22	71
Y6	1	0	12	42	45
Y7	0	2	16	29	53
Y8	0	1	6	24	69
Y9	0	1	11	43	54
Y10	0	0	8	23	69

**Lanjutan Tabel 5.8 Jumlah Responden Tingkat Kepentingan di Stasiun Ngrombo**

Kepentingan	Jumlah Responden				
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
	1	2	3	4	5
Y11	0	1	8	27	64
Y12	0	1	6	41	52
Y13	0	2	20	40	38
Y14	0	0	4	25	71
Y15	0	0	8	22	70
Y16	0	3	35	34	28
Y17	0	1	5	25	69
Y18	0	2	13	44	41
Y19	0	1	7	40	52

Berdasarkan Tabel 5.7 dan Tabel 5.8 yaitu hasil penilaian responden terhadap tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan di Stasiun Ngrombo, kemudian dilakukan perhitungan metode IPA dengan pernyataan fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (CCTV) dan pernyataan petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat sebagai contoh perhitungan berikut ini.

1. Skor nilai kinerja (X)

a. Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (CCTV)

Sangat Tidak Memuaskan (nilai = 1) = 0 responden

Tidak Memuaskan (nilai = 2) = 3 responden

Cukup Memuaskan (nilai = 3) = 25 responden

Memuaskan (nilai = 4) = 35 responden

Sangat Memuaskan (nilai = 5) = 37 responden

$$X = (2 \times 3) + (3 \times 25) + (4 \times 35) + (5 \times 37) = 406$$

b. Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat

Sangat Tidak Memuaskan (nilai = 1) = 0 responden

Tidak Memuaskan (nilai = 2) = 2 responden

Cukup Memuaskan (nilai = 3) = 19 responden

Memuaskan (nilai = 4)	= 40 responden
Sangat Memuaskan (nilai = 5)	= 39 responden
$X = (2 \times 2) + (3 \times 19) + (4 \times 40) + (5 \times 39)$	= 416

2. Skor nilai kepentingan (Y)

a. Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (CCTV)

Sangat Tidak Penting (nilai = 1)	= 0 responden
Tidak Penting (nilai = 2)	= 1 responden
Cukup Penting (nilai = 3)	= 6 responden
Penting (nilai = 4)	= 22 responden
Sangat Penting (nilai = 5)	= 71 responden
$Y = (2 \times 1) + (3 \times 6) + (4 \times 22) + (5 \times 71)$	= 463

b. Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat

Sangat Tidak Penting (nilai = 1)	= 0 responden
Tidak Penting (nilai = 2)	= 2 responden
Cukup Penting (nilai = 3)	= 12 responden
Penting (nilai = 4)	= 43 responden
Sangat Penting (nilai = 5)	= 43 responden
$Y = (2 \times 2) + (3 \times 12) + (4 \times 43) + (5 \times 43)$	= 427

3. Skor rata-rata kinerja ( $\bar{X}$ )

a. Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (CCTV)

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{406}{100}$$

$$\bar{X} = 4,06$$

b. Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{416}{100}$$

$$\bar{X} = 4,16$$

4. Skor rata-rata kepentingan ( $\bar{Y}$ )

- a. Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (CCTV)

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{463}{100}$$

$$\bar{Y} = 4,63$$

- b. Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat

$$\bar{Y} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{427}{100}$$

$$\bar{Y} = 4,27$$

5. Skor rerata rata-rata kinerja ( $\bar{X}$ ) dan kepentingan ( $\bar{Y}$ )

- a. Rerata rata-rata kinerja (
- $\bar{X}$
- )

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=0}^n \bar{X}}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{75,67}{19}$$

$$\bar{X} = 3,98$$

- b. Rerata rata-rata kepentingan (
- $\bar{Y}$
- )

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=0}^n \bar{Y}}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{83,56}{19}$$

$$\bar{Y} = 4,40$$

Berdasarkan contoh perhitungan di atas, nilai kinerja atau *performance* (X) dari tiap-tiap atribut diperoleh dari hasil perkalian jumlah responden dengan bobot penilaiannya dan nilai kepentingan atau *importance* (Y) juga diperoleh dari perkalian jumlah responden dengan bobot penilaiannya. Tingkat kesesuaian responden (Tki) diperoleh dari hasil pembagian nilai kinerja (X) dengan nilai kepentingan (Y). Nilai rata-rata kinerja ( $\bar{X}$ ) dan kepentingan ( $\bar{Y}$ ) didapat dari nilai

X dan Y yang dibagi dengan jumlah responden. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang mewakili populasi penumpang di Stasiun Ngrombo. Nilai rerata dari rata-rata kinerja ( $\bar{X}$ ) dan kepentingan ( $\bar{Y}$ ) didapat dari jumlah rata-rata kinerja ( $\bar{X}$ ) dan jumlah rata-rata kepentingan ( $\bar{Y}$ ) yang dibagi dengan total atribut pernyataan.

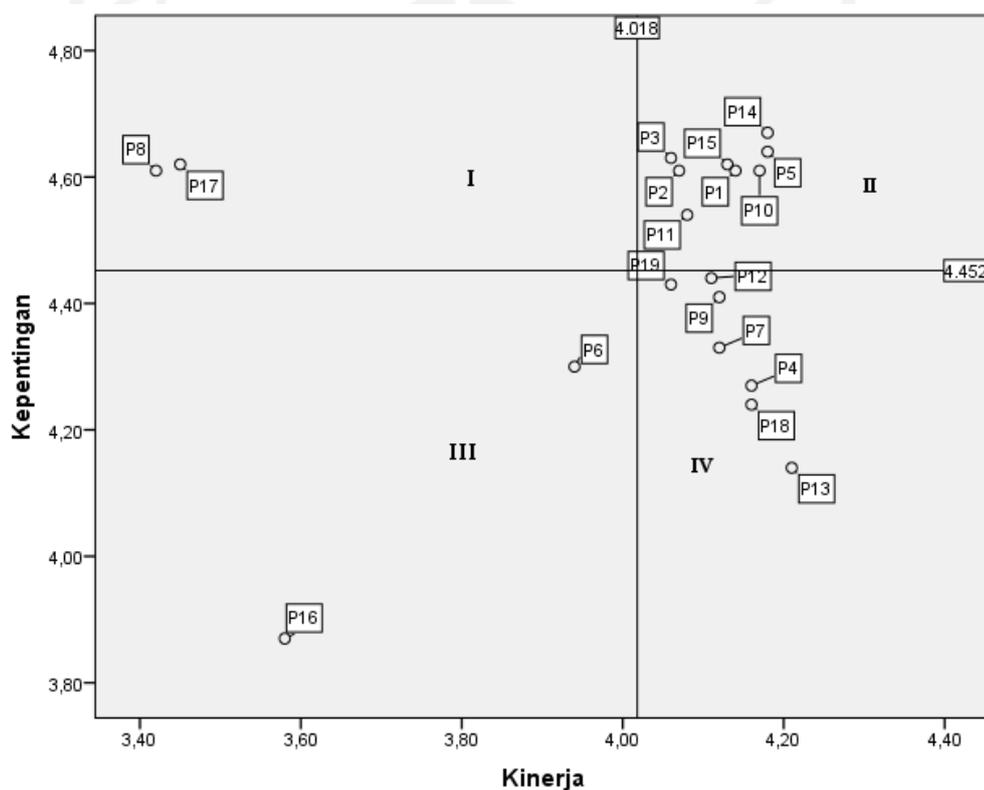
Berikut ini adalah hasil dari rekapitulasi seluruh atribut di Stasiun Ngrombo yang dapat dilihat pada Tabel 5.9.

**Tabel 5.9 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Fasilitas di Stasiun Ngrombo**

No.	Pernyataan	Skor X	Skor Y	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Kepentingan ( $\bar{Y}$ )
1.	P1	414	461	4,14	4,61
2.	P2	407	461	4,07	4,61
3.	P3	406	463	4,06	4,63
4.	P4	416	427	4,16	4,27
5.	P5	418	464	4,18	4,64
6.	P6	394	430	3,94	4,30
7.	P7	412	433	4,12	4,33
8.	P8	342	461	3,42	4,61
9.	P9	412	441	4,12	4,41
10.	P10	417	461	4,17	4,61
11.	P11	408	454	4,08	4,54
12.	P12	411	444	4,11	4,44
13.	P13	421	414	4,21	4,14
14.	P14	418	467	4,18	4,67
15.	P15	413	462	4,13	4,62
16.	P16	358	387	3,58	3,87
17.	P17	345	462	3,45	4,62
18.	P18	416	424	4,16	4,24
19.	P19	406	443	4,06	4,43
Total				76,34	84,59
Rerata				4,02	4,45

Berdasarkan Tabel 5.10 di atas, diketahui bahwa nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  yang didapat kemudian di plot kedalam diagram kartesius agar diketahui letak indikator pada setiap kuadran diantaranya kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Nilai  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  digunakan sebagai batas setiap kuadran pada diagram kartesius dengan nilai  $\bar{X} = 4,02$  dan  $\bar{Y} = 4,45$ .

Adapun diagram kartesius untuk kinerja pelayanan di Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.49 berikut ini.



**Gambar 5.49 Diagram Kartesius Metode IPA pada Stasiun Ngrombo**

Semua pernyataan yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Stasiun Ngrombo telah dikelompokkan berdasarkan letak kuadrannya sebagai berikut.

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
  - a. Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas (P8)
  - b. Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4 (P17)

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
  - a. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll. (P1)
  - b. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K (P2)
  - c. Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal seperti CCTV (P3)
  - d. Lampu penerangan yang tersedia di area publik (P5)
  - e. Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau (P10)
  - f. Tersedia mushola yang bersih dan terawat (P11)
  - g. Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api (P14)
  - h. Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan (P15)
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
  - a. Layanan penjualan tiket baik manual maupun *vending machine* (P6)
  - b. Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan (P16)
4. Kuadran IV (Berlebihan)
  - a. Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat (P4)
  - b. Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang (P7)
  - c. Area *boarding* untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau (P9)
  - d. Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi (P12)
  - e. Tersedianya tempat sampah di area stasiun (P13)
  - f. Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti *ramp* dengan kemiringan  $10^{\circ}$  dan tidak licin (P18)
  - g. Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar (P19)

#### 5.3.6 Pembahasan Tingkat Kepuasan Penumpang

Setelah dilakukan analisis data tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan hasil diagram kartesius

seperti pada Gambar 5.49 yang memberikan gambaran kinerja pelayanan Stasiun Ngrombo yang telah dirasakan para penumpang. Berikut ini adalah penjabaran dari setiap kuadran.

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini, atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang dinilai oleh responden (penumpang) memiliki kenyataan yang rendah sedangkan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sehingga atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I ini memerlukan perbaikan yang harus di prioritaskan oleh pihak penyedia jasa yaitu PT. KAI (Persero). Adapun indikator yang termasuk dalam kuadran ini sebagai berikut.

##### a. Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas (P8)

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan terdapat tempat duduk yang tersedia di area bertiket maupun area tidak bertiket, akan tetapi tidak ada tanda atau stiker yang menunjukkan bahwa tempat duduk tersebut adalah tempat duduk prioritas yang membuat semua penumpang dapat menempati tempat duduk tersebut. Hal tersebut yang membuat penumpang seperti manula, disabilitas, dan ibu hamil yang seharusnya mendapat tempat duduk prioritas harus mencari tempat duduk yang masih kosong atau menunggu penumpang lain memberikan tempat duduknya.

##### b. Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4 (P17)

Stasiun Ngrombo memiliki lahan parkir yang disediakan untuk kendaraan roda 2 dan roda 4. Pada hari kerja dimana pengunjung di stasiun tidak terlalu ramai, sirkulasi kendaraan keluar, masuk, ataupun parkir masih lancar dan tidak ada kemacetan. Namun pada akhir pekan yaitu hari Jumat, Sabtu, dan Minggu saat pengunjung ramai kemacetan terjadi serta membuat sirkulasi kendaraan menjadi tidak lancar. Hal tersebut dikarenakan hanya terdapat 1 loket parkir yang melayani kendaraan roda 2 dan roda 4 sekaligus sehingga antrian menjadi menumpuk.

#### 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut pernyataan yang masuk kedalam kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja baik dan dianggap penting bagi responden yang ada di Stasiun

Ngrombo. Responden atau penumpang sudah merasa puas terhadap atribut yang ada pada kuadran ini sehingga pihak penyedia jasa perlu mempertahankan kinerja dan tetap menjaga kualitas pelayanannya. Berikut adalah atribut yang terdapat pada kuadran ini.

- a. Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll. (P1)

Peralatan penyelamatan untuk keadaan darurat telah tersedia di berbagai tempat di Stasiun Ngrombo. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan APAR, petunjuk jalur evakuasi, dan sebagainya dapat dengan mudah ditemukan misalnya di area tidak bertiket, area bertiket, di dekat kamar mandi, di dekat ruang ibu menyusui, sebelum pintu keluar dan lainnya.

- b. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K (P2)

Sama seperti ketersediaan peralatan penyelamatan untuk kondisi darurat, informasi dan fasilitas kesehatan seperti P3K dan tabung oksigen kadang kala ditempatkan bersamaan dengan APAR seperti yang dapat dilihat pada Gambar 5.4.

- c. Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal seperti CCTV (P3)

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, CCTV tersebar di seluruh area Stasiun Ngrombo mulai dari pintu masuk, loket, area *boarding*, ruang tunggu, dan sebagainya.

- d. Lampu penerangan yang tersedia di area publik (P5)

Lampu penerangan sudah berfungsi dengan baik yang membuat area stasiun tetap terang di malam hari sehingga penumpang merasa aman dan nyaman. Lampu tersebar di ruang tunggu bertiket dan ruang tunggu tidak bertiket.

- e. Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau (P10)

Toilet yang disediakan untuk laki-laki dan perempuan di Stasiun Ngrombo masing-masing adalah 3 toilet. Toilet tersebut terdiri dari 2 toilet umum dan 1 toilet khusus disabilitas. Adapun tambahan 2 buah urinoir untuk toilet laki-laki. Kondisi toilet tersebut bersih, terawat, dan tidak berbau serta

terdapat papan tanda lantai licin jika sewaktu-waktu toilet sedang dibersihkan.

f. Tersedia mushola yang bersih dan terawat (P11)

Mushola yang terdapat di Stasiun Ngrombo memiliki tempat yang luas yang mampu menampung sekitar 20 penumpang dan dilengkapi karpet sebagai sajadah. Disediakan juga 4 mukena dan 2 sajadah tambahan serta 2 buah kursi untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus. Kondisi mushola selalu bersih dan terawat.

g. Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api (P14)

Tersedia papan informasi berupa jadwal kereta dan tarif kereta api yang terletak di area tidak bertiket yang mudah terlihat dan terbaca oleh pengunjung atau penumpang. Denah stasiun berada di area bertiket yang juga mudah terlihat oleh penumpang. Informasi yang memudahkan penumpang inilah yang membuat atribut pernyataan ini masuk ke kuadran II.

h. Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan (P15)

Informasi adanya gangguan perjalanan kereta api sudah dianggap memuaskan bagi penumpang. Hal tersebut dikarenakan pihak stasiun sesegera mungkin mengumumkan jika terjadi gangguan.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan jika kinerja pelayanan masih rendah, tetapi hal tersebut tidak menjadi masalah karena dianggap biasa saja atau tidak terlalu penting oleh responden. Meskipun begitu, dalam jangka panjang perbaikan pada atribut pernyataan di kuadran ini masih perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Adapun atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran ini sebagai berikut.

a. Layanan penjualan tiket baik manual maupun *vending machine* (P6)

Layanan penjualan tiket telah tersedia di Stasiun Ngrombo. Kurangnya kepuasan penumpang dikarenakan hanya terdapat 1 saja loket penjualan

tiket yang mana apabila pengunjung ramai akan menyebabkan antrian. Layanan penjualan tiket melalui *vending machine* juga kurang memuaskan dikarenakan tidak ada petugas khusus yang bertugas memberikan instruksi atau tata cara pembelian tiket melalui *vending machine*.

- b. Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan (P16)

Ketidakpuasan yang dirasakan penumpang kereta di Stasiun Ngrombo adalah tidak tersedianya layanan pengaduan atau *customer service*. Hal tersebut juga membuat tidak terpenuhinya persyaratan minimum yang telah diatur dalam Permenhub. Nomor PM 63 Tahun 2019. Akan tetapi, untuk layanan pengaduan di Stasiun Ngrombo selama ini dilakukan di loket penjualan tiket.

#### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan jika atribut pelayanan yang ada kinerjanya terlalu baik atau bahkan berlebihan sedangkan responden (penumpang) merasa bahwa atribut tersebut tidak terlalu penting. Adapun atribut pelayanan yang masuk dalam kuadran ini sebagai berikut.

- a. Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat (P4)

Petugas keamanan telah tersebar di berbagai lokasi di Stasiun Ngrombo seperti di area *boarding*, peron, pintu keluar dan lainnya. Penumpang dapat dengan mudah melihat petugas keamanan yang sedang bertugas.

- b. Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang (P7)

Terdapat pengeras suara di Stasiun Ngrombo yang digunakan untuk memberikan informasi terkait kedatangan kereta api berikutnya sehingga dapat di dengar dengan jelas oleh penumpang.

- c. Area *boarding* untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau (P9)

Area *boarding* selalu bersih, terawat, dan tidak berbau hal ini ditunjukkan tidak adanya sampah ataupun kotoran yang terlihat di area *boarding*.

- d. Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi (P12)

Terdapat petugas kebersihan yang bertugas untuk selalu menjaga kebersihan Stasiun Ngrombo selama jam operasi agar penumpang atau pengunjung merasa nyaman.

e. Tersedianya tempat sampah di area stasiun (P13)

Tempat sampah di Stasiun Ngrombo telah tersedia di beberapa tempat, misalnya di ruang tunggu bertiket, ruang tunggu tidak bertiket, toilet, dan lainnya. Tempat sampah diletakkan di beberapa tempat untuk memudahkan penumpang dalam membuang sampah agar bersama-sama menjaga kebersihan stasiun. Terdapat tempat sampah yang memiliki 3 jenis pembagian yaitu sampah organik, sampah non-organik, dan sampah B3 (bahan berbahaya beracun).

f. Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti *ramp* dengan kemiringan  $10^{\circ}$  dan tidak licin (P18)

*Ramp*/selasar telah tersedia di beberapa tempat di Stasiun Ngrombo, misalnya pintu masuk stasiun, peron stasiun, dan pintu keluar stasiun. Pada *ramp* tersebut diberikan tekstur yang kasar supaya tidak licin dan memiliki kemiringan *ramp* peron berkisar  $8^{\circ}$  hingga  $13^{\circ}$ .

g. Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar (P19)

Stasiun Ngrombo telah menyediakan ruang khusus ibu menyusui yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas misalnya meja untuk keperluan bayi, wastafel, tempat duduk sofa, kipas angin, tempat sampah, dan pintu yang mudah dibuka dan ditutup.

#### 5.4 Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik dan Alternatif Solusi

Berdasarkan pengecekan kondisi eksisting berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan pembahasan kinerja fasilitas dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), maka hasil dari kedua metode tersebut kemudian digabungkan untuk dilakukan pembahasan mengenai evaluasi kinerja fasilitas fisik beserta dengan alternatif solusinya. Berikut adalah hasil pengecekan kondisi eksisting dan hasil dari metode IPA.

**Tabel 5.10 Hasil Penelitian Berdasarkan SPM dan Metode IPA**

No.	Jenis Pelayanan/Fasilitas	Hasil berdasarkan Standar Pelayanan Minimum	Hasil Berdasarkan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>
1.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Telah terpenuhi	Pertahankan prestasi
2.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Terpenuhi sebagian	Pertahankan prestasi
3.	Fasilitas keamanan (CCTV)	Telah terpenuhi	Pertahankan prestasi
4.	Petugas keamanan	Telah terpenuhi	Pertahankan prestasi
5.	Lampu penerangan	Telah terpenuhi	Pertahankan prestasi
6.	Layanan penjualan tiket	Telah terpenuhi	Prioritas rendah
7.	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Telah terpenuhi	Berlebihan
8.	Area/ruang tunggu	Terpenuhi sebagian	Prioritas utama
9.	Area <i>boarding</i>	Telah terpenuhi	Berlebihan
10.	Toilet	Terpenuhi sebagian	Pertahankan prestasi
11.	Musholla	Telah terpenuhi	Pertahankan prestasi
12.	Kebersihan stasiun	Telah terpenuhi	Berlebihan
13.	Tempat sampah	Telah terpenuhi	Berlebihan
14.	Informasi pelayanan	Telah terpenuhi	Pertahankan prestasi
15.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Telah terpenuhi	Pertahankan prestasi
16.	Fasilitas layanan penumpang ( <i>customer service</i> )	Belum terpenuhi	Prioritas rendah
17.	Tempat parkir	Telah terpenuhi	Prioritas utama
18.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Telah terpenuhi	Berlebihan
19.	Ruang ibu menyusui ( <i>nursery room</i> )	Telah terpenuhi	Berlebihan

Berdasarkan Tabel 5.10 di atas, jenis pelayanan/fasilitas dibandingkan dengan 2 cara yaitu berdasarkan SPM dan metode IPA. Perbandingan tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana jenis pelayanan/fasilitas yang tersedia di Stasiun Ngrombo berdasarkan peraturan dan persepsi dari para penumpang. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa jenis pelayanan yang telah terpenuhi ternyata masih ada beberapa yang dianggap memiliki kinerja yang rendah (prioritas utama dan prioritas rendah) oleh penumpang, begitu juga jenis pelayanan yang terpenuhi sebagian atau belum terpenuhi ternyata beberapa dianggap sudah memiliki kinerja yang baik (pertahankan prestasi dan berlebihan) oleh penumpang. Hasil tersebut kemudian digabungkan untuk mengetahui jenis pelayanan apa saja

yang berpotongan antara SPM dengan metode IPA, kemudian dibuat prioritas untuk alternatif solusi perbaikannya.

#### 5.4.1 Alternatif Solusi Untuk Kondisi Eksisting Berdasarkan SPM

##### 1. Kategori terpenuhi sebagian.

###### a. Informasi dan fasilitas kesehatan.

Berdasarkan survei dan analisis data yang telah dilakukan, maka solusi alternatif yang dapat dilakukan pihak Stasiun Ngrombo adalah menambahkan 1 buah tandu dikarenakan standar yang diatur pada SPM yaitu stasiun harus menyediakan minimal 2 buah tandu. Adapun tandu yang dapat ditambahkan seperti yang sudah dimiliki yaitu pada Gambar 5.6.

###### b. Area/ruang tunggu.

Alternatif solusi untuk memenuhi apa yang telah diatur pada SPM yaitu dengan memberikan stiker prioritas pada beberapa tempat duduk yang menunjukkan jika tempat duduk tersebut ditujukan untuk penumpang prioritas yaitu lansia, ibu hamil, atau penumpang disabilitas. Berikut ini adalah contoh tempat duduk dengan stiker prioritas yang dapat dilihat pada Gambar 5.52.



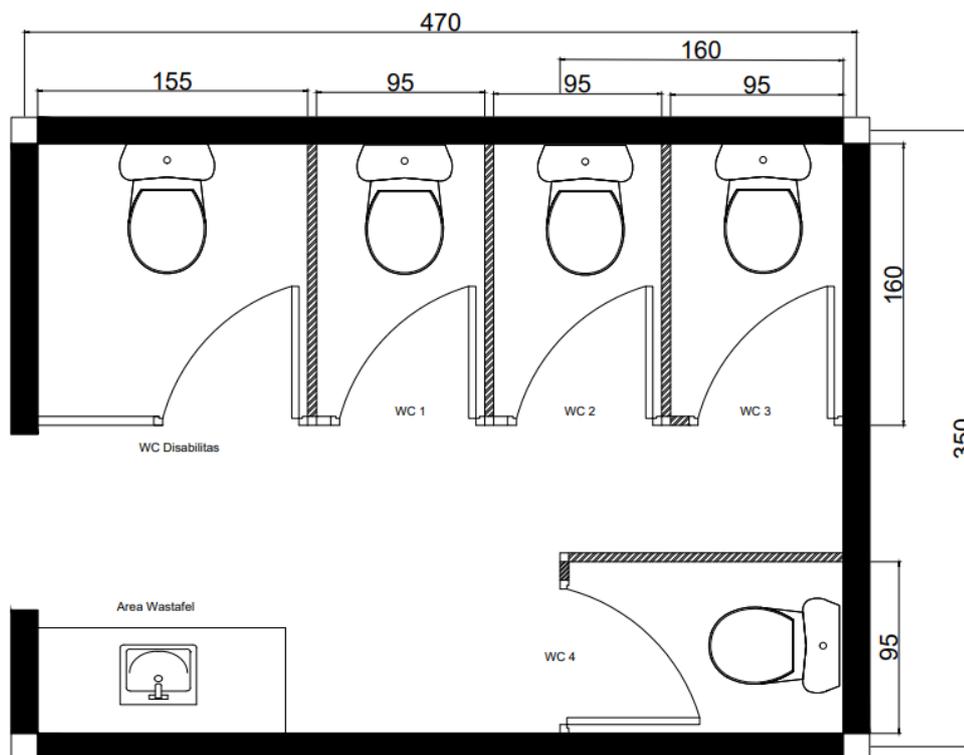
**Gambar 5.52 Contoh Tempat Duduk Prioritas**

(Sumber: Mahkamah Agung RI, 2022)

###### c. Toilet.

Jumlah wc di toilet wanita hanya tersedia 2 buah wc, sehingga toilet wanita di Stasiun Ngrombo belum memenuhi persyaratan yang diatur dalam SPM yaitu 4 buah wc. Alternatif solusi yang dapat dilakukan adalah memperluas area toilet perempuan yang awalnya 4,7 m x 3 m menjadi 4,7 m x 3,5 m.

Area toilet diperluas dengan memanfaatkan ruang kosong antara tembok pembatas dengan toilet. Toilet yang sudah diperluas maka dapat ditambahkan 2 buah wc dengan ukuran tiap wc adalah 95 cm x 160 cm. Adapun denah kondisi eksisting toilet dan denah alternatif solusi yang diberikan dapat dilihat pada Lampiran 10. Berikut adalah denah toilet perempuan yang dijadikan sebagai alternatif solusi yang dapat dilihat pada Gambar 5.53.



**Gambar 5.53 Denah Alternatif Solusi Toilet Perempuan**

2. Kategori belum terpenuhi.
  - a. Fasilitas layanan pengaduan (*customer service*).

Alternatif solusi yang dapat dilakukan pihak penyedia jasa yaitu menambahkan 1 tempat khusus untuk layanan pengaduan penumpang (*customer service*) yang dilengkapi dengan minimal 1 buah meja kerja dan kursi. Berikut adalah contoh dari fasilitas layanan pengaduan (*customer service*) yang dapat dilihat pada Gambar 5.54.



**Gambar 5.54 Contoh Layanan Pengaduan (*Customer Service*)**

(Sumber: Sejati, 2022)

b. Penanda/petunjuk arah (*signage*).

Alternatif solusi yang dapat dilakukan berupa menambahkan petunjuk arah di pintu masuk setelah melakukan verifikasi identitas di ruang *boarding*. Papan petunjuk arah tersebut harus mudah dilihat agar penumpang dapat mengetahui ke arah mana jika akan menuju tempat tertentu misalnya toilet atau pintu keluar. Adapun contoh penanda/petunjuk arah (*signage*) dapat dilihat pada Gambar 5.55 di bawah ini.



**Gambar 5.55 Contoh Petunjuk Arah (*Signage*)**

(Sumber: Ghani, 2022)

c. Loket penyandang disabilitas.

Tidak tersedianya loket khusus penyandang disabilitas di Stasiun Ngrombo tersebut dikarenakan penumpang disabilitas biasanya di dampingi oleh

teman atau keluarga, meskipun begitu seharusnya loket disabilitas harus tetap disediakan untuk penumpang disabilitas. Alternatif solusi yang dapat dilakukan berupa penambahan loket yang diperuntukkan bagi penumpang berkebutuhan khusus atau disabilitas yang diberi tanda berupa stiker atau papan penanda. Tinggi dari loket yang akan ditambah harus disesuaikan dengan tinggi penumpang yang menggunakan kursi roda. Keterbatasan yang dimiliki oleh penumpang disabilitas membuat pihak penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang lebih dari penumpang biasa. Adapun tempat yang dapat dijadikan sebagai loket tambahan di Stasiun Ngrombo dapat dilihat pada Gambar 5.56 berikut.



**Gambar 5.56 Loket Tambahan Penumpang Disabilitas**

(Sumber: Lukman, 2022)

#### 5.4.2 Alternatif Solusi Kepuasan Penumpang Berdasarkan Metode IPA

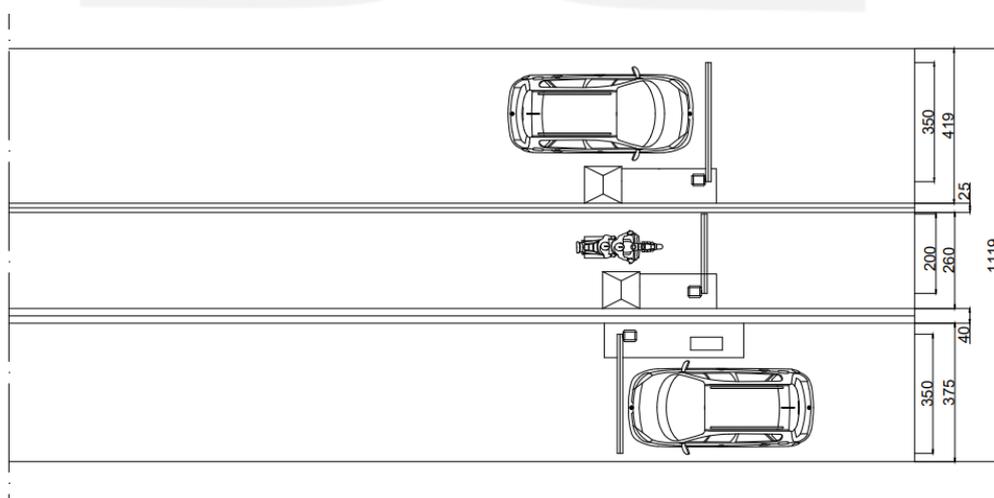
##### 1. Alternatif solusi prioritas utama metode IPA.

###### a. Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas (P8).

Alternatif solusi yang dapat dilakukan adalah memberikan tanda misalnya stiker yang menunjukkan bahwa tempat duduk tersebut di prioritaskan untuk penumpang yang berkebutuhan khusus, manula, atau ibu hamil. Tanda tersebut akan sangat membantu penumpang berkebutuhan khusus dalam mendapatkan tempat duduknya dan penumpang lain mengetahui jika tempat duduk tersebut adalah tempat duduk prioritas. Contoh alternatif solusi untuk tempat duduk prioritas dapat dilihat pada Gambar 5.52.

b. Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4 (P17).

Kendaraan yang masuk biasanya tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan karcis tiket, sedangkan saat keluar membutuhkan waktu yang lebih lama karena petugas harus melakukan *scan* karcis parkir kemudian melakukan pembayaran dan portal baru akan terbuka. Waktu yang lebih lama membuat sirkulasi kendaraan yang akan keluar menjadi terhambat, sehingga menyebabkan panjangnya antrian kendaraan yang akan keluar dari tempat parkir. Jumlah kendaraan roda 2 yang lebih banyak dibanding roda 4 juga menjadi salah satu faktor penyebab kemacetan di area parkir. Alternatif solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan sirkulasi kendaraan di tempat parkir adalah menambahkan 1 loket parkir sehingga pelayanan parkir untuk roda 2 dan roda 4 yang akan keluar dapat dibedakan. Hal tersebut akan menguraikan antrian kendaraan saat akan keluar. Lebar area parkir adalah 11,19 m yang mana sebelumnya dibagi menjadi 2 yaitu pintu masuk kendaraan dengan lebar 5,04 m dan pintu keluar dengan lebar 5,65 m serta pembatas dengan lebar 50 cm. Ruang yang tersedia kemudian dimanfaatkan agar dapat ditambahkan loket parkir dengan lebar pintu masuk menjadi 3,75 m, pintu keluar motor selebar 2,6 m, dan pintu keluar mobil selebar 4,19 m. Adapun denah kondisi eksisting dan denah alternatif solusi dapat dilihat pada Lampiran 10. Berikut adalah contoh pelayanan parkir dengan 2 loket yang dapat dilihat pada Gambar 5.57.



**Gambar 5.57 Denah Alternatif Solusi Loket Parkir**

2. Alternatif solusi prioritas rendah metode IPA.

a. Layanan penjualan tiket baik manual maupun *vending machine* (P6).

Alternatif solusi berupa menyediakan seorang petugas yang akan membantu penumpang dalam memesan tiket melalui *vending machine*. Tidak jarang penumpang merasa kebingungan saat memesan tiket melalui *vending machine* apalagi yang pertama kali sehingga harus meminta tolong terlebih dahulu ke petugas keamanan atau penumpang lain yang mengerti. Contoh untuk petugas berseragam di *vending machine* yang membantu penumpang dapat dilihat pada Gambar 5.58 berikut.



**Gambar 5.58 Contoh Petugas *Vending Machine* di Stasiun Pencil**

(Sumber: Lukman, 2022)

b. Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan (P16).

Alternatif solusi yang dapat dilakukan yaitu menyediakan tempat layanan penumpang (*customer service*) sehingga kedepannya penumpang yang akan melakukan keluhan atau pengaduan tidak lagi ke loket dan sudah disediakan tempat tersendiri lengkap dengan meja dan kursi kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Contoh layanan penumpang atau *customer service* yang telah disediakan oleh Stasiun Purwokerto dapat dilihat pada Gambar 5.54.

Adapun hasil rekapitulasi dari alternatif solusi yang telah dijelaskan dapat dilihat pada Tabel 5.11 berikut ini.

Tabel 5.11 Rekapitulasi Alternatif Solusi

Berdasarkan Metode	Jenis Pelayanan	Alternatif Solusi
Standar Pelayanan Minimum yang terpenuhi sebagian	Informasi dan fasilitas Kesehatan	Menambahkan 1 buah tandu untuk memenuhi jumlah minimal yang disyaratkan
	Area/ruang tunggu	Memberikan stiker prioritas pada beberapa tempat duduk
	Toilet	Memperluas toilet perempuan agar dapat ditambahkan 2 buah wc sehingga menjadi 4 buah wc.
Standar Pelayanan Minimum yang belum terpenuhi	Fasilitas layanan penumpang	Menambahkan 1 tempat khusus untuk layanan pengaduan penumpang ( <i>customer service</i> ) yang dilengkapi dengan minimal 1 buah meja kerja dan kursi
	Penanda/petunjuk arah	Menambahkan petunjuk arah di pintu masuk setelah melakukan verifikasi identitas di ruang <i>boarding</i> .
	Loket penyandang disabilitas	Menambahkan loket yang diperuntukkan bagi penumpang berkebutuhan khusus atau disabilitas yang diberi tanda berupa stiker
Metode <i>Importance Performance Analysis</i> prioritas utama	Area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas	Memberikan tanda misalnya stiker yang menunjukkan bahwa tempat duduk tersebut di prioritaskan
	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 an roda 4	Menambahkan 1 loket parkir sehingga pelayanan parkir untuk roda 2 dan roda 4 yang akan keluar dapat dibedakan
Metode <i>Importance Performance Analysis</i> prioritas rendah	Layanan penjualan tiket manual maupun <i>vending machine</i>	Menyediakan seorang petugas yang akan membantu penumpang dalam memesan tiket melalui <i>vending machine</i>
	Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan	Menyediakan tempat layanan penumpang ( <i>customer service</i> ) sehingga kedepannya penumpang yang akan melakukan keluhan atau pengaduan tidak lagi ke loket

Berdasarkan Tabel 5.11, alternatif solusi yang telah dijabarkan di atas kemudian dikelompokkan berdasarkan prioritasnya. Prioritas dalam penelitian ini dibagi menjadi 5, yaitu prioritas 1 alternatif solusi yang berasal dari evaluasi kinerja fasilitas berdasarkan SPM dan juga metode IPA, prioritas 2 yaitu berdasarkan kinerja fasilitas yang belum terpenuhi, prioritas 3 berdasarkan kinerja fasilitas yang

terpenuhi sebagian, prioritas 4 berdasarkan alternatif solusi untuk metode IPA prioritas utama (kuadran I), dan prioritas 5 berdasarkan alternatif solusi metode IPA prioritas rendah (kuadran III). Berikut adalah tingkat prioritas dari alternatif solusi yang dapat dilihat pada Tabel 5.12.

**Tabel 5.12 Tingkat Prioritas Alternatif Solusi**

No.	Tingkat Prioritas	Metode Kinerja Fasilitas	Jenis Pelayanan	Alternatif Solusi
1.	Prioritas 1	Berdasarkan SPM dan Metode IPA	Area tunggu dilengkapi tempat duduk prioritas.	Memberikan stiker prioritas pada beberapa tempat duduk yang menunjukkan jika tempat duduk tersebut ditujukan untuk penumpang prioritas.
			Layanan pengaduan penumpang ( <i>customer service</i> ).	Menyediakan tempat layanan penumpang ( <i>customer service</i> ) dilengkapi dengan meja dan kursi kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2.	Prioritas 2	Berdasarkan SPM yang belum terpenuhi	Penanda/petunjuk arah ( <i>signage</i> ).	Menambahkan petunjuk arah di pintu masuk setelah melakukan verifikasi identitas di ruang <i>boarding</i> .
			Loket Penyandang disabilitas.	Penambahan loket yang diperuntukkan bagi penumpang berkebutuhan khusus atau disabilitas yang diberi tanda berupa stiker atau papan penanda.
3	Prioritas 3	Berdasarkan SPM yang terpenuhi sebagian	Informasi dan fasilitas kesehatan.	Menambahkan 1 buah tandu untuk memenuhi jumlah minimal yang disyaratkan yaitu 2 buah tandu.
			Toilet.	Memperluas toilet perempuan sehingga dapat ditambahkan 2 buah wc.
4	Prioritas 4	Berdasarkan metode IPA prioritas utama	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4.	Menambahkan 1 loket parkir sehingga pelayanan parkir untuk roda 2 dan roda 4 dapat dibedakan.
5.	Prioritas 5	Berdasarkan metode IPA prioritas rendah	Layanan penjualan tiket baik manual maupun vending machine	Menyediakan seorang petugas yang akan membantu penumpang dalam memesan tiket melalui <i>vending machine</i> .

Berdasarkan Tabel 5.12 tingkat prioritas dari alternatif solusi, diketahui jika jenis pelayanan yang masuk kedalam prioritas 1 adalah area tunggu dilengkapi tempat duduk prioritas dan layanan pengaduan penumpang (*customer service*), prioritas 2 adalah penanda/petunjuk arah (*signage*) dan loket penyandang disabilitas, prioritas 3 adalah informasi dan fasilitas kesehatan dan toilet, prioritas 4 adalah tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4, dan prioritas 5 adalah layanan penjualan tiket baik manual maupun *vending machine*.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil survei pengecekan kondisi eksisting pada Stasiun Ngrombo berdasarkan Standar Pelayanan Minimum telah memenuhi 81,3% parameter atau jenis pelayanan yang diatur dalam Permenhub. Nomor PM 63 Tahun 2019. Terdapat 26 dari 32 jenis pelayanan yang sudah sepenuhnya terpenuhi. Jenis pelayanan yang telah terpenuhi sebagian adalah sebesar 9,4% yaitu informasi dan fasilitas kesehatan, area/ruang tunggu, dan toilet serta jenis pelayanan yang belum terpenuhi sama sekali juga sebesar 9,4% yaitu fasilitas layanan pengaduan penumpang, penanda/petunjuk arah, dan loket penyandang disabilitas.
2. Berdasarkan analisis data menggunakan metode IPA, diperoleh hasil yaitu atribut atau jenis pelayanan yang perlu diperbaiki dalam jangka pendek dan jangka panjang adalah atribut yang masuk kedalam kuadran I dan kuadran III. Atribut yang masuk kedalam kuadran I atau menjadi prioritas utama diantaranya adalah tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas (P8) dan tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4 (P17), sedangkan atribut yang termasuk kedalam kuadran III atau prioritas rendah adalah layanan penjualan tiket baik manual maupun *vending machine* (P6) dan tersedia fasilitas pelayanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan (P16).
3. Alternatif solusi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja pelayanan di Stasiun Ngrombo yaitu menambah 1 buah tandu, menambahkan tanda berupa stiker tempat duduk prioritas pada area tunggu, menambah 2 buah wc pada toilet perempuan, menyediakan 1 tempat untuk dijadikan layanan pengaduan penumpang (*customer service*), memasang papan petunjuk arah

(*signage*) yang mudah terlihat, menambah 1 loket pelayanan tiket manual khusus disabilitas, menambahkan 1 loket parkir sehingga masing-masing loket dapat dibedakan jenis kendaraannya, dan menyediakan petugas yang membantu penumpang dalam memesan tiket melalui *vending machine*.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah didapat, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Pihak penyedia jasa yaitu PT. KAI (Persero) khususnya pada Stasiun Ngrombo hendaknya lebih memperhatikan kinerja pelayanan yang masih belum memenuhi standar pelayanan yang telah diatur dalam Permenhub. Nomor PM 63 Tahun 2019 dan perlu meningkatkan kinerja pelayanan terkait fasilitas pelayanan mana saja yang dianggap penting bagi penumpang namun kinerjanya masih rendah sehingga kurang memuaskan.
2. Penelitian yang akan datang agar dapat menggunakan metode selain *Importance Performance Analysis* (IPA), misalnya metode SWOT (*Strength, Weakness, Oppurtunity, Threat*), ataupun CSI (*Customer Satisfaction Index*) demi menunjang penelitian yang sudah ada dan memiliki lebih banyak referensi dalam penggunaan metode analisis datanya.
3. Penelitian selanjutnya agar dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja operasional Stasiun Ngrombo.
4. Penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi fasilitas atau kapasitas parkir di Stasiun Ngrombo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan Validitas (Edisi IV)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Ghani, H. (2022). *Hore! Besok Stasiun Garut Diresmikan*. Detik Jabar. (<https://www.detik.com/jabar/berita/d-5997714/hore-besok-stasiun-garut-diresmikan>. Diakses pada 6 November 2022).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19 (5th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Google Earth. (2022). *Stasiun Ngrombo pada Google Earth*. (<https://earth.google.com>. Diakses pada 16 April 2022).
- Kuncoro, H. B. B., Intari, D. E., & Mahendra, F. A. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak - Banten. *Jurnal Fondasi*, 9(2), 138. <https://doi.org/10.36055/jft.v9i2.9020>
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Edisi 3*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, W. D., & Putra, K. H. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis). *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan Dan Infrastruktur*, 44. <https://ejournal.itats.ac.id/stepplan/article/view/1533>
- Kusumaningrum, A. E., & Asfirotnun, J. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (KRL Commuter Line Jakarta Kota – Bogor). *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, 5, 350–357. <https://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/pesat/article/view/1224>
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun. *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.53712/rjrs.v5i1.848>
- Lukman. (2022). *Trip Report: 2 Jam Naik Kereta Api Ambarawa Ekspres*. Info Kereta Api. (<https://infokeretaapi.com/trip-report-2-jam-naik-kereta-api-ambarawa-ekspres/>. Diakses pada 6 November 2022).

- Mahkamah Agung RI. (2022). CPNS PA Pasir Pengaraian membuat Inovasi Layanan Prioritas bagi Penyandang Disabilitas. *Admin Badilag*. (<https://badilag.mahkamahagung.go.id/seputar-peradilan-agama/berita-daerah/cpns-pa-pasir-pengaraian-membuat-inovasi-layanan-prioritas-bagi-penyandang-disabilitas-21-4>). Diakses pada 6 November 2022).
- Mufassirin, I., Arief, B., & Wiranto, P. (2020). *KAJIAN ANALISIS KINERJA STASIUN KERETA API (Studi Kasus: Stasiun Kereta Api Tipe A Bogor)*. 1–16.
- Pahlevi, R. (2021). *Analisis Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Rute Medan – Pematang Siantar ( Studi Kasus )*. Tugas Akhir. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus dan/atau Memerah Air Susu Ibu.*
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM. 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.*
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.*
- Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor : PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.*
- Pradana, M. F. M., Budiman, A., & Arif, I. (2015). EVALUASI PELAYANAN STASIUN TANGERANG KOTA TANGERANG. *Jurnal Kajian Teknik Sipil Volume 3 Nomor 2*, 94-104.
- PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang interview*. 2022. "Interview Data Jumlah Penumpang di Stasiun Ngrombo pada Tahun 2021". Grobogan.
- Retnawati, H. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Workshop Update Penelitian Kuantitatif, Teknik Sampling, Analisis Data, dan Isu Plagiarisme di STIKES Surya Global Yogyakarta, 30 September 2017*.
- Sejati, P. P. (2022). *Berita Bisnis Tarif Reduksi Kereta Api Jarak Jauh Kembali Hadir, Ini Profesi yang Bisa Dapatkan Diskon 20-50%*. Tribun Banyumas. (<https://banyumas.tribunnews.com/2022/02/06/tarif-reduksi-kereta-api-jarak-jauh-kembali-hadir-ini-profesi-yang-bisa-dapatkan-diskon-20-50>). Diakses pada 6 November 2022)
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

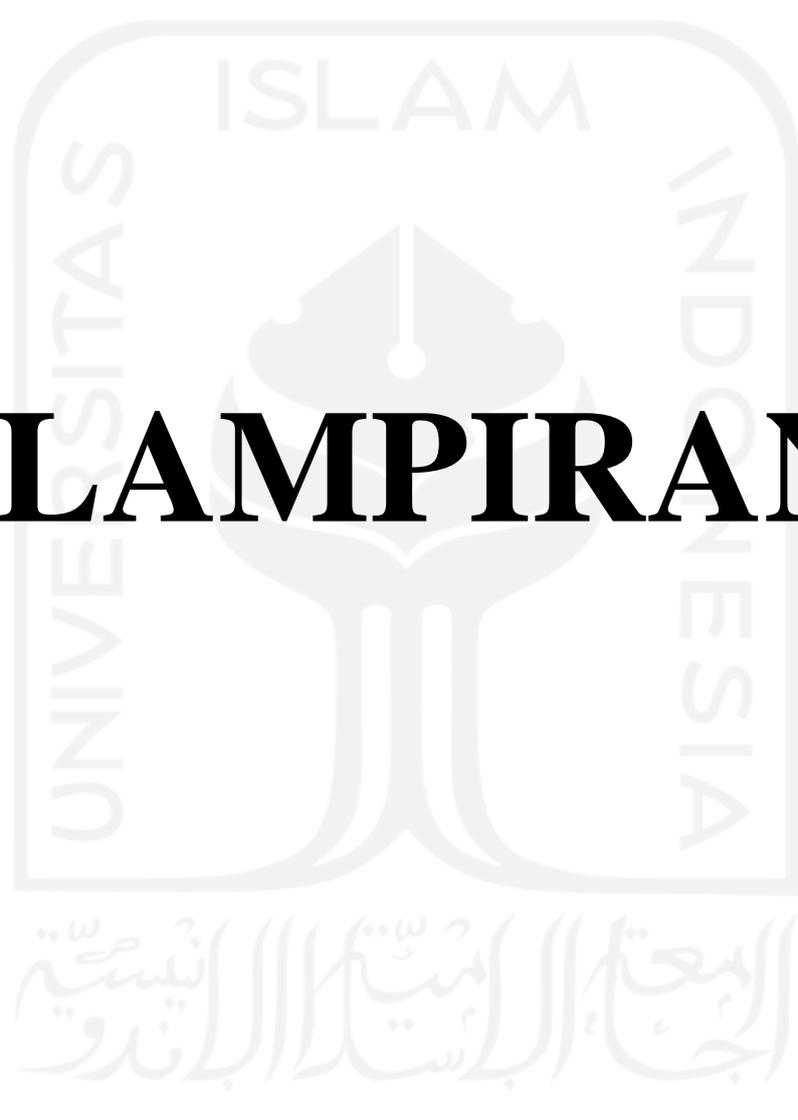
Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Tjiptono, F. (2014). *Buku Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.*

Zuhri, N. R. (2021). *Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jombang. Tugas Akhir*. Universitas Muhammadiyah Malang



The background features a large, light gray watermark of the logo for Universitas Islam Indonesia. The logo consists of a shield-shaped emblem with a central stylized symbol resembling a flame or a flower. The text 'UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA' is written around the emblem, and below it is the name in Arabic script: 'الجامعة الإسلامية الإندونيسية'.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Standar Pelayanan Minimum Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan

### Tabel L-1.1 Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Kelas Sedang

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
<b>1.</b>	<b>Keselamatan</b>				
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan Informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam).	a. Ketersediaan b. Jumlah c. Kondisi	Informasi dan peralatan keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : a. Alat pemadam kebakaran (APAR), b. Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, c. Nomor-nomor telepon darurat, dan d. Tombol alarm untuk kondisi darurat.	a. APAR belum kadaluwarsa dan dilengkapi indikator petunjuk jarum tekanan berwarna hijau. b. Penempatan APAR disesuaikan dengan kondisi ruang pada stasiun. c. Stasiun yang dibangun sebelum tahun 2019 dapat dilakukan penyesuaian bertahap sesuai dengan situasi dan kondisi.
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat.	a. Ketersediaan b. Jumlah	Informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : a. Fasilitas obat-obatan, b. Minimal 2 unit kursi roda layak pakai, c. Minimal 2 unit tandu layak pakai, dan d. Minimal 2 unit tabung oksigen berat min. 0,5 m <sup>3</sup> .	-
c.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal.	Indikator cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 lux.	Dikecualikan pada stasiun yang sudah steril/ruang tertutup.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
d.	Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.	a. Ketersediaan b. Kondisi	a. Celah antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak-anak dan penumpang dengan kursi roda, b. Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm, c. Lantai peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin, dan tergenang air, serta dilengkapi marka, <i>guiding block</i> , dan <i>safety line</i> .	a. Celah peron – pintu kereta maksimal 20 cm. b. Untuk selisih ketinggian > 20 cm, sementara dapat disediakan bancik atau <i>ramp</i> khusus stasiun. c. <i>Safety line</i> tidak licin. d. <i>Safety line</i> minimal 35 cm dari tepi peron.
e.	Kanopi peron stasiun	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	a. Ketersediaan b. Kondisi	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, dapat melindungi penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi terang, panas, dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari	a. Untuk peron stasiun ruang tertutup pada siang hari tetap menjamin intensitas cahaya minimal 200 lux sesuai SNI. b. Dapat dipenuhi secara bertahap.
f.	<i>Assembly point</i> (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat.	a. Ketersediaan b. Kondisi	Tersedia minimal 1 <i>assembly point</i> di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/ <i>signage</i> .	Luas titik berkumpul menyesuaikan dengan proporsi jumlah <i>peak hour</i> penumpang di stasiun.
<b>2.</b>	<b>Keamanan</b>				
a.	Fasilitas keamanan	Fasilitas keamanan merupakan peralatan untuk mencegah tindakan kriminal.	a. Ketersediaan b. Jumlah	Tersedianya CCTV yang merekam penumpang naik/turun, area tidak bertiket, dan area bertiket.	Rekaman CCTV tersimpan minimal 1 minggu dengan resolusi berkualitas bagus dan jelas.
b.	Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun, serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus	a. Ketersediaan b. Jumlah	a. Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat. b. Minimal 6 orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.	Petugas pengamanan menguasai dasar-dasar bela diri dan penggunaan peralatan pendukung antara lain borgol, P3K, APAR, tongkat pemukul, HT, dll.

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
c.	Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.	a. Ketersediaan b. Bersifat informatif	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca berupa No. Telp. Polsek/Polres setempat dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun.	-
d.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	a. Intensitas cahaya b. Luas ruangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya min. 200 lux. untuk area publik.	Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017.
<b>3.</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>				
a.	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api.	a. Ketersediaan b. Jumlah c. Kecepatan pelayanan	a. Tersedia loket tiket manual atau <i>vending machine</i> . b. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi. c. Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.	Untuk kereta api perkotaan, tidak perlu informasi ada/tidak adanya tempat duduk.
b.	Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	Papan jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api.	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Akurasi informasi	a. Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api yang mudah terbaca. b. Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.	Papan informasi, minimal terpasang di <i>hall</i> utama stasiun.
c.	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	a. Informasi tentang waktu kedatangan kereta api berikutnya b. Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi.	a. Ketersediaan b. Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio) c. Akurasi informasi	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi kedatangan kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh penumpang stasiun.	-
<b>4.</b>	<b>Kenyamanan</b>				

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
a.	Area/ruang tunggu	Adalah disediakan untuk penumpang sebelum melakukan <i>check in</i> .	a. Ketersediaan b. Kepadatan penumpang	a. Tersedia area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. b. Kepadatan penumpang maksimal $0,6 m^2$ per orang.	Area tunggu ini khusus untuk KA antarkota.
b.	Area <i>boarding</i>	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi identitas.	a. Luas b. Kondisi	a. Untuk 1 orang min. $0,6 m^2$ dilengkapi tempat duduk. b. Area bersih, terawat, dan tidak berbau	Pada area <i>boarding</i> khusus KA antarkota disediakan petugas <i>boarding</i> .
c.	Toilet	Tersedianya toilet	a. Jumlah b. Kondisi	Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: a. Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel), b. Wanita (4 WC, 1 Wastafel), c. Tersedia 1 toilet untuk difabel, d. Tersedia tanda toilet untuk pria, wanita, dan difabel, e. Area bersih, tidak berbau, terawat, tidak licin, serta tidak tergenang air, f. Terdapat lampu penerangan dengan intensitas minimal 150 lux.	a. Luas minimal tiap WC 100 cm x 125 cm. b. Disediakan wc duduk dan/atau jongkok. c. Dimensi toilet untuk penumpang dengan kebutuhan khusus mengikuti peraturan yang berlaku.
d.	Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.	a. Luas b. Kondisi	a. Pria 7 orang b. Wanita 5 orang c. Area bersih, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam stasiun	a. Disediakan tempat duduk bagi disabilitas b. Ketersediaan musholla disesuaikan sepanjang lahan yang tersedia c. Suhu maksimal dalam ruangan $27^{\circ}C$ .

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
e.	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.	a. Ketersediaan b. Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Perhitungan standar pencahayaan menggunakan SNI 2017.
f.	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin, dan/atau ventilasi udara.	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.	-
g.	Kebersihan stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih.	Kondisi	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi kereta api.	-
h.	Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan penumpang saat buang sampah.	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan nonorganik)	-
i.	Himbauan larangan merokok	Adanya himbuan larangan merokok di ruang publik stasiun.	Ketersediaan	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.	-
<b>5.</b>	<b>Kemudahan</b>				
a.	Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun yang memuat: ✓ Denah/layout stasiun ✓ Nama stasiun ✓ Jadwal operasi KA ✓ Tarif Kereta Api ✓ Arah/jalur evakuasi	a. Tempat b. Jenis media c. Kondisi	a. Mempunyai sistem pemberitahuan publik ( <i>Public Address System</i> ) b. Informasi dalam bentuk visual yang mudah terlihat dan jelas terbaca c. Informasi dalam bentuk suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB.	-
b.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api.	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.	-

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
c.	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa yang bisa terbaca dengan mudah. Sekurang-kurangnya memuat: a. Alternatif moda, lokasi, dan penunjuk arah b. Jenis angkutan lanjutan	a. Tempat b. Ketersediaan c. Kondisi	a. Papan petunjuk Angkutan Lanjutan, b. Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun kereta api yang mudah terlihat c. Bersifat informatif, komunikatif, dan edukatif	-
d.	Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan.	Ketersediaan	a. Mempunyai tempat dan satu meja kerja b. Tersedia satu orang petugas yang cakap berkomunikasi	-
e.	Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda empat dan roda dua.	a. Luas b. Sirkulasi	a. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedi b. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar	Prioritas parkir untuk stasiun antarkota dan stasiun asal KA Perkotaan
f.	Akses khusus pejalan kaki atau penumpang difabel	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional.	Ketersediaan	Tersedianya aksesibilitas ( <i>ramp/selasar</i> ) yang cukup menampung pejalan kaki/penumpang disabilitas di stasiun.	Mengikuti ketentuan pedestrian yang berlaku dan dilengkapi atap.
g.	Penanda/petunjuk arah	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional	Ketersediaan	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	-
<b>6.</b>	<b>Kesetaraan</b>				
a.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.	a. Aksesibilitas b. Ketersediaan	a. Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus	a. Lift dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolak Ukur	Keterangan
				b. Tersedia <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65 – 80 cm, bertekstur kasar/tidak licin c. Tersedia jalur pedestrian dengan <i>guiding block</i> untuk penumpang dengan kebutuhan khusus d. Tersedia lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda	b. Tersedia tombol lift yang dapat dijangkau pengguna kursi roda
b.	Loket penyandang disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus.	a. Ketersediaan b. Terjangkau	a. Tersedia loket atau vending machine bagi penumpang berkebutuhan khusus b. Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda	Disesuaikan dengan kondisi yang ada atau dibantu dengan petugas.
c.	Ruang ibu menyusui ( <i>nursery room</i> )	Ruang yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus ibu menyusui yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.	-

(Sumber: Kementerian Perhubungan, 2019)

## Lampiran 2 Formulir Kuesioner Penelitian

### Kuesioner Penelitian

#### EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN NGROMBO BERDASARKAN SPM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA

##### Identitas Responden

1. Jenis kelamin  
a. Laki-laki    b. Perempuan
2. Usia  
a. < 21 tahun    b. 21–30 tahun    c. 31–40 tahun    d. 41-50 tahun    e. >50 tahun
3. Pendidikan terakhir  
a. SD    b. SMP    c. SMA    d. Perguruan Tinggi    e. Lainnya
4. Pekerjaan  
a. Pelajar/Mahasiswa    b. PNS    c. Wiraswasta    d. Buruh/Petani    e. Lainnya
5. Frekuensi bepergian dengan kereta api dalam 1 tahun  
a. < 2 kali    b. 2 – 4 kali    c. 5 – 8 kali    d. > 8 kali
6. Kapan terakhir kali ke stasiun kereta api  
a. < 3 bulan lalu    b. 3 – 6 bulan lalu    c. 6 bulan – 1 tahun lalu    d. > 1 tahun lalu
7. Maksud perjalanan  
a. Sekolah/Kuliah    b. Bekerja    c. Rekreasi/Liburan    d. Lainnya
8. Asal stasiun    :
9. Tujuan Stasiun    :

##### Petunjuk/Cara Pengisian

Jawablah pernyataan di bawah ini dengan memberikan angka 1 sampai 5 pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman yang Anda rasakan. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan harapan sebagai berikut.

Angka	Kinerja	Harapan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

### Daftar Pernyataan Kinerja dan Harapan

No.	Pernyataan	Penilaian	
		Kinerja	Harapan
<b>a.</b>	<b>Keselamatan</b>		
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll.).		
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K.		
<b>b.</b>	<b>Keamanan</b>		
3.	Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (Tersedia CCTV).		
4.	Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat.		
5.	Lampu penerangan yang tersedia di area publik.		
<b>c.</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>		
6.	Layanan penjualan tiket baik manual maupun <i>vending machine</i> .		
7.	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang.		
<b>d.</b>	<b>Kenyamanan</b>		
8.	Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas.		
9.	Area <i>boarding</i> untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau.		
10.	Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau.		
11.	Tersedia mushola yang bersih dan terawat.		
12.	Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi.		
13.	Tersedianya tempat sampah di area stasiun.		
<b>e.</b>	<b>Kemudahan</b>		
14.	Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api.		
15.	Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan		
16.	Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan.		
17.	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4.		
<b>f.</b>	<b>Kesetaraan</b>		
18.	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti <i>ramp</i> dengan kemiringan $10^\circ$ dan tidak licin.		
19.	Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar.		

## Lampiran 3 Surat Izin Penelitian



Nomor : KE.105/IV/75/KA-2022  
Sifat : Terbatas  
Lampiran : 1 (satu) set

12 April 2022

Yth.  
TRIONGGO JUNAEDI  
Manager Operasi Daop 4 Semarang PT Kereta Api Indonesia (Persero)  
di  
Tempat

Perihal : Surat Pengantar Pelaksanaan Penelitian a.n. Hanif Kusumadewa Nugraha

1. Menunjuk :
  - a. Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor KEP.M/KKE.105/VIII/1/KA-2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Praktek Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisisioner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero);
  - b. Surat Kilat Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor um.202/iii/2/ka-2015 tanggal 05 Maret 2015 tentang tertib pengaturan pelaksanaan praktek kerja lapangan dan studi banding;
  - c. Nota Dinas D6 Nomor 1/KS.103/II/D6/KA/2021 Tanggal 10 Februari 2021 Perihal Ketentuan Pembatasan Kegiatan Perkantoran Pada Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Mikro sebagai Langkah Pengendalian Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19);
  - d. Nota Dinas SK Nomor : 1/KE.106/I/SK/KA/2021 Tanggal 08 Januari 2021 Perihal Masukan Satgas Covid 19 Pusat PT KAI Atas Penyelenggaraan Diklat Tahun 2021;
  - e. Nota Dinas Internal MT Nomor : 2/KE.105/I/MT/KA/2021 Tanggal 21 Januari 2021 Perihal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisisioner dan Penelitian di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Secara Online;
  - f. Surat dari UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA Nomor : 112/KA.PRODI PSTS/20/TA/III/2022 Tanggal 30 Maret 2022 Perihal Permohonan Penelitian;
  - g. Hasil Konfirmasi Penerimaan Mahasiswa/i Penelitian dari SDM Daop 4 Semarang.

2. Sehubungan Dengan Hal tersebut di atas, bersama ini kami hadapkan Mahasiswa/i sebagai berikut:

No	NAMA	NIM/NIS.
3	Hanif Kusumadewa Nugraha	18511178

Untuk melaksanakan penelitian di unit operasi daop 4 semarang **Secara Online**. Selanjutnya mohon bantuan agar menunjuk seorang pegawai untuk mendampingi Mahasiswa/i dimaksud dalam menyelesaikan tugas penelitian Terhitung mulai bulan April 2022 s.d Mei 2022.

3. Dalam rangkaantisipasi penyebaran virus corona (Covid-19) kepada Mahasiswa/i yang bersangkutan diwajibkan untuk menunjukkan Surat Keterangan hasil rapid test non reaktif / swab PCR negative yang masih berlaku, apabila berada di lingkungan kantor.

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

[www.kai.id](http://www.kai.id)



Gambar L-3.1 Surat Izin Penelitian di Stasiun Ngrombo dari PT. KAI DAOP IV Semarang

4. Setelah pelaksanaan tugas selesai, Mahasiswa/i diwajibkan mengirim laporan hasil kegiatan ke kantor Pusdiklat PT KAI (Persero). laporan hasil kegiatan dapat berupa makalah dan dikirimkan melalui email ke [tu.pusdiklat@kai.id](mailto:tu.pusdiklat@kai.id) atau dikirim langsung ke alamat Jl. Laswi No.23 Kel Kacapiring Kec. Batununggal Kota Bandung, Kode Pos: 40271.
5. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

PT Kereta Api Indonesia (Persero)  
Pendidikan & Latihan  
a.n. Corporate Deputy Director of Training and Education,



HIDAYAH TURACHMA  
Manager Administration and Facility Training Center

Tembusan Eksternal:

1. Ketua Prodi Teknik Sipil Universitas Islam Indonesia
2. Mahasiswa/i yang bersangkutan

Tembusan Internal:

1. Manager Operasi TRIONGGO JUNAEDI
2. Manager Sumber Daya Manusia dan Umum AGUS JUNAEDI
3. Junior Manager Sumber Daya Manusia SHANTY MARIA IKAWATI
4. Pelaksana Sumber Daya Manusia DIAN RAHMAWATI
5. Pelaksana Sumber Daya Manusia INDAH VERINA SIMARMATA
6. Pelaksana Sumber Daya Manusia DIAN FITRIYANA

Lampiran :

1. KEP-M-KE-105-VIII-1-KA-2016 (Pedoman Penyelenggaraan PKL, Survey, Observasi, Penyebaran Kuisioner dan Penelitian di PT KAI).pdf
2. Peraturan Pelaksanaan PKL atau Studi Banding.pdf
3. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.pdf
4. Hanif Kusumadewa Nugraha477.pdf

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.

[www.kai.id](http://www.kai.id)



Lanjutan Gambar L-3.1 Surat Izin Penelitian di Stasiun Ngrombo dari PT. KAI  
DAOP IV Semarang

## Lampiran 4 Hasil Penyebaran Kuesioner

### Kuesioner Penelitian

#### EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN NGROMBO BERDASARKAN SPM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA

##### Identitas Responden

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. < 21 tahun
  - b. 21–30 tahun
  - c. 31–40 tahun
  - d. 41–50 tahun
  - e. >50 tahun
3. Pendidikan terakhir
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Perguruan Tinggi
  - e. Lainnya
4. Pekerjaan
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Wiraswasta
  - d. Buruh/Petani
  - e. Lainnya
5. Frekuensi bepergian dengan kereta api dalam 1 tahun
  - a. < 2 kali
  - b. 2 – 4 kali
  - c. 5 – 8 kali
  - d. > 8 kali
6. Kapan terakhir kali ke stasiun kereta api
  - a. < 3 bulan lalu
  - b. 3 – 6 bulan lalu
  - c. 6 bulan – 1 tahun lalu
  - d. > 1 tahun lalu
7. Maksud perjalanan
  - a. Sekolah/Kuliah
  - b. Bekerja
  - c. Rekreasi/Liburan
  - d. Lainnya
8. Asal stasiun : Stasiun Ngrombo
9. Tujuan Stasiun : Stasiun Poncol

##### Petunjuk/Cara Pengisian

Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan angka 1 sampai 5 pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman yang Anda rasakan. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan harapan sebagai berikut.

Angka	Kinerja	Harapan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

**Daftar Pernyataan Kinerja dan Harapan**

No.	Pernyataan	Penilaian	
		Kinerja	Harapan
<b>a.</b>	<b>Keselamatan</b>		
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll.).	4	5
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K.	4	5
<b>b.</b>	<b>Keamanan</b>		
3.	Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (Tersedia CCTV).	4	5
4.	Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat.	5	5
5.	Lampu penerangan yang tersedia di area publik.	3	5
<b>c.</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>		
6.	Layanan penjualan tiket baik manual maupun <i>vending machine</i> .	4	5
7.	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang.	4	4
<b>d.</b>	<b>Kenyamanan</b>		
8.	Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas.	4	4
9.	Area boarding untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	5	5
10.	Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	3	5
11.	Tersedia mushola yang bersih dan terawat.	3	5
12.	Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi.	4	5
13.	Tersedianya tempat sampah di area stasiun.	4	5
<b>e.</b>	<b>Kemudahan</b>		
14.	Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api.	3	5
15.	Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	4	4
16.	Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan.	3	5
17.	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4.	3	5
<b>f.</b>	<b>Kesetaraan</b>		
18.	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti ramp dengan kemiringan 10° dan tidak licin.	4	5
19.	Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar.	4	5

### Kuesioner Penelitian

## EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN NGROMBO BERDASARKAN SPM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA

### Identitas Responden

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. < 21 tahun
  - b. 21-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. 41-50 tahun
  - e. >50 tahun
3. Pendidikan terakhir
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Perguruan Tinggi
  - e. Lainnya
4. Pekerjaan
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Wiraswasta
  - d. Buruh/Petani
  - e. Lainnya
5. Frekuensi bepergian dengan kereta api dalam 1 tahun
  - a. < 2 kali
  - b. 2 - 4 kali
  - c. 5 - 8 kali
  - d. > 8 kali
6. Kapan terakhir kali ke stasiun kereta api
  - a. < 3 bulan lalu
  - b. 3 - 6 bulan lalu
  - c. 6 bulan - 1 tahun lalu
  - d. > 1 tahun lalu
7. Maksud perjalanan
  - a. Sekolah/Kuliah
  - b. Bekerja
  - c. Rekreasi/Liburan
  - d. Lainnya
8. Asal stasiun : Stasiun Ngrombo
9. Tujuan Stasiun : Stasiun Poncol

### Petunjuk/Cara Pengisian

Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan angka 1 sampai 5 pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman yang Anda rasakan. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan harapan sebagai berikut.

Angka	Kinerja	Harapan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

**Daftar Pernyataan Kinerja dan Harapan**

No.	Pernyataan	Penilaian	
		Kinerja	Harapan
<b>a.</b>	<b>Keselamatan</b>		
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll.).	4	4
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K.	5	4
<b>b.</b>	<b>Keamanan</b>		
3.	Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (Tersedia CCTV).	5	5
4.	Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat.	4	5
5.	Lampu penerangan yang tersedia di area publik.	4	4
<b>c.</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>		
6.	Layanan penjualan tiket baik manual maupun <i>vending machine</i> .	5	5
7.	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang.	4	5
<b>d.</b>	<b>Kenyamanan</b>		
8.	Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas.	4	4
9.	Area boarding untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	4	5
10.	Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	5	5
11.	Tersedia mushola yang bersih dan terawat.	4	5
12.	Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi.	5	4
13.	Tersedianya tempat sampah di area stasiun.	5	4
<b>e.</b>	<b>Kemudahan</b>		
14.	Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api.	5	4
15.	Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	5	5
16.	Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan.	4	5
17.	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4.	3	5
<b>f.</b>	<b>Kesetaraan</b>		
18.	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti ramp dengan kemiringan 10° dan tidak licin.	3	5
19.	Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar.	4	4

### Kuesioner Penelitian

## EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN NGROMBO BERDASARKAN SPM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA

### Identitas Responden

1. Jenis kelamin  
 a. Laki-laki    b. Perempuan
2. Usia  
 a. < 21 tahun     b. 21-30 tahun    c. 31-40 tahun    d. 41-50 tahun    e. >50 tahun
3. Pendidikan terakhir  
 a. SD    b. SMP    c. SMA     d. Perguruan Tinggi    e. Lainnya
4. Pekerjaan  
 a. Pelajar/Mahasiswa    b. PNS     c. Wiraswasta    d. Buruh/Petani    e. Lainnya
5. Frekuensi bepergian dengan kereta api dalam 1 tahun  
 a. < 2 kali    b. 2-4 kali     c. 5-8 kali    d. > 8 kali
6. Kapan terakhir kali ke stasiun kereta api  
 a. < 3 bulan lalu    b. 3-6 bulan lalu    c. 6 bulan - 1 tahun lalu    d. > 1 tahun lalu
7. Maksud perjalanan  
 a. Sekolah/Kuliah     b. Bekerja    c. Rekreasi/Liburan    d. Lainnya
8. Asal stasiun : stasiun ngrombo
9. Tujuan Stasiun : surabaya pasar turi

### Petunjuk/Cara Pengisian

Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan angka 1 sampai 5 pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman yang Anda rasakan. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan harapan sebagai berikut.

Angka	Kinerja	Harapan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

**Daftar Pernyataan Kinerja dan Harapan**

No.	Pernyataan	Penilaian	
		Kinerja	Harapan
<b>a.</b>	<b>Keselamatan</b>		
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll.).	4	5
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K.	4	4
<b>b.</b>	<b>Keamanan</b>		
3.	Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (Tersedia CCTV).	3	5
4.	Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat.	5	5
5.	Lampu penerangan yang tersedia di area publik.	4	5
<b>c.</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>		
6.	Layanan penjualan tiket baik manual maupun <i>vending machine</i> .	3	4
7.	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang.	3	5
<b>d.</b>	<b>Kenyamanan</b>		
8.	Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas.	4	5
9.	Area boarding untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	5	5
10.	Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	3	5
11.	Tersedia mushola yang bersih dan terawat.	4	4
12.	Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi.	4	5
13.	Tersedianya tempat sampah di area stasiun.	5	5
<b>e.</b>	<b>Kemudahan</b>		
14.	Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api.	5	5
15.	Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	5	5
16.	Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan.	3	5
17.	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4.	3	4
<b>f.</b>	<b>Kesetaraan</b>		
18.	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti ramp dengan kemiringan 10° dan tidak licin.	3	5
19.	Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar.	4	3

### Kuesioner Penelitian

## EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN NGROMBO BERDASARKAN SPM DAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE IPA

### Identitas Responden

1. Jenis kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. < 21 tahun
  - b. 21–30 tahun
  - c. 31–40 tahun
  - d. 41–50 tahun
  - e. >50 tahun
3. Pendidikan terakhir
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Perguruan Tinggi
  - e. Lainnya
4. Pekerjaan
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Wiraswasta
  - d. Buruh/Petani
  - e. Lainnya
5. Frekuensi bepergian dengan kereta api dalam 1 tahun
  - a. < 2 kali
  - b. 2 – 4 kali
  - c. 5 – 8 kali
  - d. > 8 kali
6. Kapan terakhir kali ke stasiun kereta api
  - a. < 3 bulan lalu
  - b. 3 – 6 bulan lalu
  - c. 6 bulan – 1 tahun lalu
  - d. > 1 tahun lalu
7. Maksud perjalanan
  - a. Sekolah/Kuliah
  - b. Bekerja
  - c. Rekreasi/Liburan
  - d. Lainnya
8. Asal stasiun : Ngrombo
9. Tujuan Stasiun : Pasar Senen

### Petunjuk/Cara Pengisian

Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan angka 1 sampai 5 pada kolom-kolom yang tersedia sesuai dengan pengalaman yang Anda rasakan. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan harapan sebagai berikut.

Angka	Kinerja	Harapan
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

**Daftar Pernyataan Kinerja dan Harapan**

No.	Pernyataan	Penilaian	
		Kinerja	Harapan
<b>a.</b>	<b>Keselamatan</b>		
1.	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat (APAR, Petunjuk jalur evakuasi, dll.).	4	5
2.	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti P3K.	4	5
<b>b.</b>	<b>Keamanan</b>		
3.	Fasilitas keamanan untuk mencegah tindakan kriminal (Tersedia CCTV).	3	4
4.	Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat.	4	4
5.	Lampu penerangan yang tersedia di area publik.	4	5
<b>c.</b>	<b>Kehandalan/Keteraturan</b>		
6.	Layanan penjualan tiket baik manual maupun <i>vending machine</i> .	4	4
7.	Informasi kedatangan kereta melalui pengeras suara di peron yang dapat didengar penumpang.	5	5
<b>d.</b>	<b>Kenyamanan</b>		
8.	Tersedianya area tunggu yang dilengkapi tempat duduk prioritas.	4	4
9.	Area boarding untuk verifikasi identitas yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	4	5
10.	Tersedianya toilet yang bersih, terawat, dan tidak berbau.	3	5
11.	Tersedia mushola yang bersih dan terawat.	4	4
12.	Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi.	3	4
13.	Tersedianya tempat sampah di area stasiun.	3	5
<b>e.</b>	<b>Kemudahan</b>		
14.	Informasi pelayanan berupa denah stasiun kereta api, jadwal kereta dan tarif kereta api.	4	5
15.	Informasi gangguan kereta api yang diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	4	5
16.	Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa informasi perjalanan kereta dan layanan pengaduan.	4	4
17.	Tersedia tempat parkir bagi kendaraan roda 2 dan roda 4.	3	5
<b>f.</b>	<b>Kesetaraan</b>		
18.	Tersedianya fasilitas bagi penumpang disabilitas seperti ramp dengan kemiringan 10° dan tidak licin.	4	4
19.	Ruang khusus ibu menyusui yang sesuai standar.	4	4

## Lampiran 5 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden di Stasiun

### Tabel L-5.1 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden di Stasiun Ngrombo

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Frekuensi menggunakan kereta api	Terakhir kali ke Stasiun	Maksud perjalanan	Asal stasiun	Stasiun tujuan
1.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 2 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo
2.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	3 - 6 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
3.	Perempuan	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Malang
4.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
5.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
6.	Laki-laki	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Senen
7.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	3 - 6 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Gubeng
8.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	< 2 kali	6 bulan-1 tahun lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Pasar Senen	Stasiun Ngrombo
9.	Laki-laki	< 21 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
10.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
11.	Perempuan	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Senen
12.	Perempuan	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	3 - 6 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Senen
13.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
14.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Lainnya	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Ngrombo	Stasiun Surabaya Pasar Turi
15.	Perempuan	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
16.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
17.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
18.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	6 bulan - 1 tahun lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo
19.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	< 2 kali	6 bulan - 1 tahun lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol

Lanjutan Tabel L-5.1 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden di Stasiun Ngrombo

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Frekuensi menggunakan kereta api	Terakhir kali ke Stasiun	Maksud perjalanan	Asal stasiun	Stasiun tujuan
20.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	3 - 6 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
21.	Perempuan	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
22.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
23.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
24.	Perempuan	> 50 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS	5 - 8 kali	3 - 6 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
25.	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA	Lainnya	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
26.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Ngrombo	Semarang Poncol
27.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya	> 8 kali	3 - 6 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
28.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 2 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Ngrombo	Stasiun Surabaya Pasar Turi
29.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 2 kali	3 - 6 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
30.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	6 bulan - 1 tahun lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Senen
31.	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Semarang Tawang	Stasiun Ngrombo
32.	Perempuan	< 21 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
33.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	3 - 6 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pekalongan
34.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
35.	Laki-laki	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
36.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Lainnya	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Surabaya Pasar Turi
37.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Surabaya Pasar Turi
38.	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA	Wiraswasta	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Senen

Lanjutan Tabel L-5.1 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden di Stasiun Ngrombo

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Frekuensi menggunakan kereta api	Terakhir kali ke Stasiun	Maksud perjalanan	Asal stasiun	Stasiun tujuan
39.	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
40.	Laki-laki	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
41.	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
42.	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Semarang Tawang	Stasiun ngrombo
43.	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
44.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Malang
45.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
46.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
47.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
48.	Laki-laki	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
49.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
50.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
51.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
52.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Turi
53.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Gubeng
54.	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Gubeng	Stasiun Ngrombo
55.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
56.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo
56.	Laki-laki	< 21 Tahun	SMA	Lainnya	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
57.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Lainnya	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Turi
58.	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol

Lanjutan Tabel L-5.1 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden di Stasiun Ngrombo

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Frekuensi menggunakan kereta api	Terakhir kali ke Stasiun	Maksud perjalanan	Asal stasiun	Stasiun tujuan
59.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
60.	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Pasar Senen	Stasiun Ngrombo
61.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
62.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
63.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
64.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Semarang Tawang	Stasiun Ngrombo
65.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Wiraswasta	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Malang
66.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
67.	Perempuan	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
68.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
69.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
70.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
71.	Laki-laki	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Semarang Tawang	Stasiun Ngrombo
72.	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMP	Buruh/Petani	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo
73.	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
74.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Lainnya	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
75.	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
76.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Pasar Senen	Stasiun Ngrombo
77.	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
78.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang

Lanjutan Tabel L-5.1 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden di Stasiun Ngrombo

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Frekuensi menggunakan kereta api	Terakhir kali ke Stasiun	Maksud perjalanan	Asal stasiun	Stasiun tujuan
79.	Laki-laki	< 21 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
80.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Lainnya	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Malang
81.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Rekreasi/Liburan	Stasiun Ngrombo	Stasiun Malang
82.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	5 - 8 kalo	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Semarang Tawang	Stasiun Ngrombo
83.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Pasar Senen	Stasiun Ngrombo
84.	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo
85.	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	PNS	< 2 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Malang	Stasiun Ngrombo
86.	Perempuan	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Pasar Senen	Stasiun Ngrombo
87.	Perempuan	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Bandung	Stasiun Ngrombo
88.	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Lainnya	Buruh/Petani	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Senen
89.	Laki-laki	> 50 Tahun	SMA	Lainnya	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo
90.	Perempuan	> 50 Tahun	SMA	Lainnya	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
91.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Ngrombo	Stasiun Semarang Tawang
92.	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	5 - 8 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Gubeng	Stasiun Ngrombo
93.	Laki-laki	> 50 Tahun	Lainnya	Buruh/Petani	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Poncol
94.	Laki-laki	> 50 Tahun	Lainnya	Wiraswasta	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Semarang Tawang	Stasiun Ngrombo
95.	Perempuan	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Ngrombo	Stasiun Bandung

Lanjutan Tabel L-5.1 Hasil Kuesioner Karakteristik Responden di Stasiun Ngrombo

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Frekuensi menggunakan kereta api	Terakhir kali ke Stasiun	Maksud perjalanan	Asal stasiun	Stasiun tujuan
96.	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	Wiraswasta	> 8 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo
97.	Perempuan	> 50 Tahun	SMP	Buruh/Petani	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Pasar Senen
98.	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA	Lainnya	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Bekerja	Stasiun Ngrombo	Stasiun Gubeng
99.	Perempuan	21 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	Pelajar/Mahasiswa	2 - 4 kali	< 3 bulan lalu	Lainnya	Stasiun Malang	Stasiun Ngrombo
100.	Laki-laki	21 - 30 Tahun	SMA	Pelajar/Mahasiswa	< 2 kali	< 3 bulan lalu	Sekolah/Kuliah	Stasiun Poncol	Stasiun Ngrombo

### Lampiran 6 Uji Validitas Data Kuesioner dengan Perangkat Lunak SPSS v.22

		Correlations																			
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	Kinerja
X1	Pearson Correlation	1	.768**	.660**	.540**	.967**	.564**	.576**	.355**	.539**	.885**	.608**	.509**	.475**	.558**	.617**	.470**	.320**	.532**	.612**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.768**	1	.517**	.449**	.752**	.367**	.492**	.259**	.389**	.700**	.479**	.413**	.342**	.481**	.469**	.242**	.220**	.430**	.490**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.028	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.660**	.517**	1	.381**	.620**	.480**	.511**	.357**	.430**	.570**	.432**	.482**	.398**	.896**	.896**	.318**	.337**	.372**	.568**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.540**	.449**	.381**	1	.496**	.601**	.441**	.463**	.409**	.483**	.485**	.466**	.348**	.223**	.308**	.112	.456**	.984**	.474**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.026	.002	.266	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.967**	.752**	.620**	.496**	1	.540**	.523**	.339**	.491**	.915**	.574**	.460**	.423**	.583**	.632**	.449**	.303**	.486**	.568**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.564**	.367**	.480**	.601**	.540**	1	.633**	.471**	.547**	.489**	.534**	.583**	.362**	.390**	.448**	.271**	.457**	.596**	.510**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.576**	.492**	.511**	.441**	.523**	.633**	1	.350**	.680**	.492**	.577**	.589**	.464**	.340**	.399**	.491**	.281**	.463**	.565**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.355**	.259**	.357**	.463**	.339**	.471**	.350**	1	.407**	.364**	.347**	.548**	.240**	.297**	.287**	.108	.935**	.471**	.382**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.016	.003	.004	.286	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.539**	.389**	.430**	.409**	.491**	.547**	.680**	.407**	1	.478**	.562**	.677**	.478**	.271**	.324**	.362**	.329**	.433**	.594**	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.006	.001	.000	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.885**	.750**	.570**	.483**	.915**	.489**	.492**	.364**	.478**	1	.506**	.466**	.372**	.550**	.544**	.381**	.327**	.473**	.531**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.608**	.479**	.432**	.485**	.574**	.534**	.577**	.347**	.562**	.506**	1	.533**	.322**	.332**	.407**	.297**	.352**	.476**	.446**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.509**	.413**	.482**	.466**	.460**	.583**	.588**	.548**	.677**	.466**	.533**	1	.486**	.332**	.400**	.326**	.525**	.474**	.580**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	.475**	.342**	.398**	.348**	.423**	.362**	.464**	.240**	.478**	.372**	.322**	.486**	1	.365**	.352**	.343**	.194	.373**	.722**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.053	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.558**	.461**	.896**	.223**	.583**	.390**	.340**	.297**	.271**	.550**	.332**	.332**	.365**	1	.906**	.275**	.279**	.209**	.429**	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.026	.000	.000	.001	.003	.006	.000	.001	.001	.000		.000	.006	.005	.037	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	.617**	.469**	.896**	.308**	.632**	.448**	.399**	.287**	.324**	.544**	.407**	.400**	.352**	.906**	1	.278**	.271**	.297**	.456**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.004	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.005	.006	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	.470**	.242**	.318**	.112	.449**	.271**	.491**	.108	.362**	.381**	.297**	.326**	.343**	.275**	.278**	1	.022	.129	.311**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000	.015	.001	.266	.000	.006	.000	.286	.000	.000	.003	.001	.000	.006	.005		.830	.201	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X17	Pearson Correlation	.320**	.220**	.337**	.456**	.303**	.457**	.281**	.935**	.329**	.327**	.352**	.525**	.494**	.279**	.271**	.022	1	.438**	.362**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.001	.028	.001	.000	.002	.000	.005	.000	.001	.001	.000	.000	.053	.005	.006	.830		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X18	Pearson Correlation	.532**	.438**	.372**	.984**	.486**	.596**	.463**	.471**	.433**	.473**	.476**	.474**	.373**	.209**	.297**	.129	.438**	1	.481**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.037	.003	.201	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X19	Pearson Correlation	.612**	.490**	.568**	.474**	.568**	.510**	.565**	.382**	.594**	.531**	.446**	.580**	.722**	.429**	.456**	.311**	.362**	.481**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kinerja	Pearson Correlation	.859**	.685**	.767**	.690**	.826**	.747**	.741**	.626**	.704**	.786**	.697**	.744**	.590**	.650**	.695**	.462**	.584**	.690**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 \* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar L-6.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Pelayanan di Stasiun Ngrombo

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Kepentingan	
Y1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .768** 100	.657** .000 100	.486** .000 100	.946** .000 100	.366** .000 100	.452** .000 100	.544** .000 100	.429** .000 100	.433** .000 100	.502** .000 100	.452** .000 100	.596** .000 100	.615** .000 100	.206** .040 100	.521** .000 100	.500** .000 100	.593** .000 100	.747** .000 100		
Y2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.768** .000 100	1 .705** 100	.479** .000 100	.806** .000 100	.477** .000 100	.485** .000 100	.559** .000 100	.504** .000 100	.522** .000 100	.441** .000 100	.538** .000 100	.564** .000 100	.668** .000 100	.685** .000 100	.165 .000 100	.534** .000 100	.452** .000 100	.660** .000 100	.780** .000 100	
Y3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.657** .000 100	.705** .000 100	1 .479** 100	.708** .000 100	.497** .000 100	.502** .000 100	.591** .000 100	.542** .000 100	.483** .000 100	.522** .000 100	.674** .000 100	.509** .000 100	.845** .000 100	.939** .016 100	.240 .000 100	.592** .000 100	.454** .000 100	.698** .000 100	.823** .000 100	
Y4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.486** .000 100	.479** .000 100	.479** .000 100	1 .478** 100	.637** .000 100	.413** .000 100	.405** .000 100	.462** .000 100	.351** .000 100	.517** .000 100	.495** .000 100	.523** .000 100	.340** .001 100	.495** .000 100	.102 .313 100	.410** .000 100	.974** .000 100	.671** .000 100	.707** .000 100	
Y5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.946** .000 100	.806** .000 100	.708** .000 100	.478** .000 100	1 .409** 100	.503** .000 100	.584** .000 100	.472** .000 100	.520** .000 100	.467** .000 100	.550** .000 100	.494** .000 100	.692** .000 100	.661** .075 100	.179 .000 100	.557** .000 100	.474** .000 100	.628** .000 100	.787** .000 100	
Y6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.366** .000 100	.477** .000 100	.497** .000 100	.637** .000 100	.409** .000 100	1 .588** 100	.527** .000 100	.545** .000 100	.393** .000 100	.461** .000 100	.544** .000 100	.642** .000 100	.384** .000 100	.493** .000 100	.153 .128 100	.535** .000 100	.615** .000 100	.558** .000 100	.716** .000 100	
Y7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.452** .000 100	.485** .000 100	.502** .000 100	.413** .000 100	.503** .000 100	.588** .000 100	1 .473** 100	.706** .000 100	.426** .000 100	.506** .000 100	.593** .000 100	.605** .000 100	.446** .000 100	.499** .005 100	.277** .000 100	.480** .000 100	.411** .000 100	.531** .000 100	.722** .000 100	
Y8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.544** .000 100	.559** .000 100	.591** .000 100	.405** .000 100	.584** .000 100	.527** .000 100	.473** .000 100	1 .557** 100	.559** .000 100	.634** .000 100	.667** .000 100	.453** .000 100	.483** .000 100	.570** .000 100	.306** .002 100	.988** .000 100	.379** .000 100	.528** .000 100	.769** .000 100	
Y9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.429** .000 100	.504** .000 100	.542** .000 100	.462** .000 100	.472** .000 100	.545** .000 100	.706** .000 100	.557** .000 100	1 .570** 100	.563** .000 100	.677** .000 100	.662** .000 100	.467** .000 100	.541** .000 100	.377** .000 100	.563** .000 100	.464** .000 100	.589** .000 100	.777** .000 100	
Y10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.487** .000 100	.522** .000 100	.483** .000 100	.351** .000 100	.520** .000 100	.393** .000 100	.426** .000 100	.559** .000 100	.570** .000 100	1 .557** 100	.441** .000 100	.485** .000 100	.408** .000 100	.408** .000 100	.147 .145 100	.534** .000 100	.325** .001 100	.494** .000 100	.648** .000 100	
Y11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.433** .000 100	.441** .000 100	.522** .000 100	.517** .000 100	.467** .000 100	.461** .000 100	.506** .000 100	.634** .000 100	.563** .000 100	.557** .000 100	1 .654** 100	.446** .000 100	.368** .000 100	.477** .000 100	.222 .026 100	.639** .000 100	.488** .000 100	.587** .000 100	.718** .000 100	
Y12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.502** .000 100	.538** .000 100	.674** .000 100	.495** .000 100	.550** .000 100	.544** .000 100	.593** .000 100	.667** .000 100	.677** .000 100	.441** .000 100	.654** .000 100	1 .628** 100	.573** .000 100	.699** .000 100	.317** .001 100	.675** .000 100	.479** .000 100	.668** .000 100	.816** .000 100	
Y13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.452** .000 100	.564** .000 100	.509** .000 100	.523** .000 100	.494** .000 100	.642** .000 100	.605** .000 100	.453** .000 100	.662** .000 100	.485** .000 100	.446** .000 100	.628** .000 100	1 .447** 100	.523** .000 100	.202 .044 100	.443** .000 100	.511** .000 100	.599** .000 100	.742** .000 100	
Y14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.596** .000 100	.668** .000 100	.845** .000 100	.340** .001 100	.692** .000 100	.384** .000 100	.446** .000 100	.483** .000 100	.467** .000 100	.408** .000 100	.368** .000 100	.573** .000 100	.447** .000 100	1 .854** 100	.164 .103 100	.477** .000 100	.314** .001 100	.579** .000 100	.708** .000 100	
Y15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.615** .000 100	.685** .000 100	.939** .000 100	.495** .000 100	.661** .000 100	.493** .000 100	.499** .000 100	.570** .000 100	.541** .000 100	.408** .000 100	.477** .000 100	.699** .000 100	.523** .000 100	.854** .000 100	1 .015 100	.243 .000 100	.570** .000 100	.469** .000 100	.675** .000 100	
Y16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.206** .040 100	.165 .100 100	.240 .016 100	.102 .313 100	.179 .075 100	.153 .128 100	.277** .005 100	.306** .002 100	.377** .000 100	.147 .145 100	.222 .026 100	.317** .001 100	.202 .044 100	.164 .103 100	.243 .015 100	1 .003 100	.298** .000 100	.142 .159 100	.220** .028 100	.373** .000 100
Y17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.521** .000 100	.534** .000 100	.592** .000 100	.410** .000 100	.557** .000 100	.535** .000 100	.483** .000 100	.988** .000 100	.563** .000 100	.534** .000 100	.639** .000 100	.675** .000 100	.443** .000 100	.477** .000 100	.570** .000 100	.298** .003 100	1 .000 100	.384** .000 100	.532** .000 100	.765** .000 100
Y18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.500** .000 100	.452** .000 100	.454** .000 100	.974** .000 100	.474** .000 100	.615** .000 100	.411** .000 100	.379** .000 100	.464** .000 100	.325** .001 100	.486** .000 100	.479** .000 100	.511** .000 100	.314** .001 100	.469** .159 100	.142 .000 100	.384** .000 100	1 .000 100	.633** .000 100	.691** .000 100
Y19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.593** .000 100	.660** .000 100	.899** .000 100	.671** .000 100	.629** .000 100	.558** .000 100	.531** .000 100	.528** .000 100	.589** .000 100	.494** .000 100	.587** .000 100	.668** .000 100	.599** .000 100	.579** .000 100	.675** .000 100	.220 .028 100	.532** .000 100	.633** .000 100	1 .000 100	.821** .000 100
Kepentingan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.747** .000 100	.780** .000 100	.823** .000 100	.707** .000 100	.787** .000 100	.716** .000 100	.722** .000 100	.769** .000 100	.777** .000 100	.648** .000 100	.718** .000 100	.816** .000 100	.742** .000 100	.708** .000 100	.808** .000 100	.373** .000 100	.765** .000 100	.691** .000 100	.821** .000 100	1 .000 100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar L-6.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan di Stasiun Ngrombo

## Lampiran 7 Distribusi Nilai R-tabel

Tabel L-7.1 Distribusi Nilai R-tabel

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

## Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



**Gambar L-8.1 Penyebaran Kuesioner di Area Tidak Bertiket Stasiun Ngrombo**



**Gambar L-8.2 Penyebaran Kuesioner di Area Bertiket Stasiun Ngrombo**

**Lampiran 9 Data Durasi Pelayanan Loker Manual Stasiun Ngrombo**

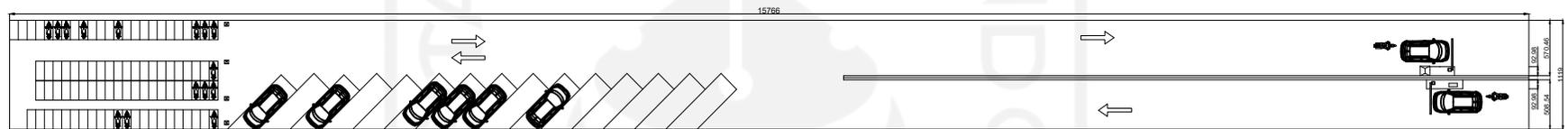
**Tabel L-9.1 Durasi Pelayanan Loker Manual**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Durasi (Detik)</b>
1	Penumpang 1	90
2	Penumpang 2	63
3	Penumpang 3	94
4	Penumpang 4	109
5	Penumpang 5	53
6	Penumpang 6	77
7	Penumpang 7	60
8	Penumpang 8	64
9	Penumpang 9	95
10	Penumpang 10	48
11	Penumpang 11	59
12	Penumpang 12	62
13	Penumpang 13	66
14	Penumpang 14	94
15	Penumpang 15	65
16	Penumpang 16	58
17	Penumpang 17	55
18	Penumpang 18	105
19	Penumpang 19	87
20	Penumpang 20	59
21	Penumpang 21	63
22	Penumpang 22	71
23	Penumpang 23	65
24	Penumpang 24	57
25	Penumpang 25	86
26	Penumpang 26	72
27	Penumpang 27	69
28	Penumpang 28	93
29	Penumpang 29	82
30	Penumpang 30	77
Total (detik)		2198
Rata-rata (detik/penumpang)		73,267

# **LAMPIRAN 10**

**Gambar Site Layout**





Denah Eksisting Tempat Parkir  
Skala 1:100



Denah Alternatif Solusi Tempat Parkir  
Skala 1:100



TUGAS AKHIR  
Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun  
Ngrombo Berdasarkan Standar  
Pelayanan Minimum dan Metode  
*Importance Performance Analysis*

Dosen Pembimbing

Aisyah Nur Jannah, S.T., M.Sc.

Dikerjakan Oleh :

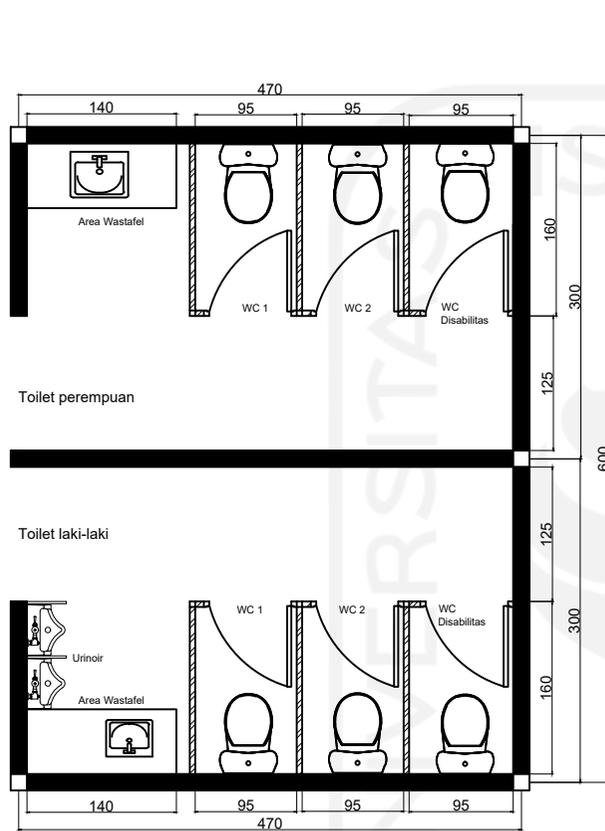
Hanif Kusumadewa N.

Judul Gambar

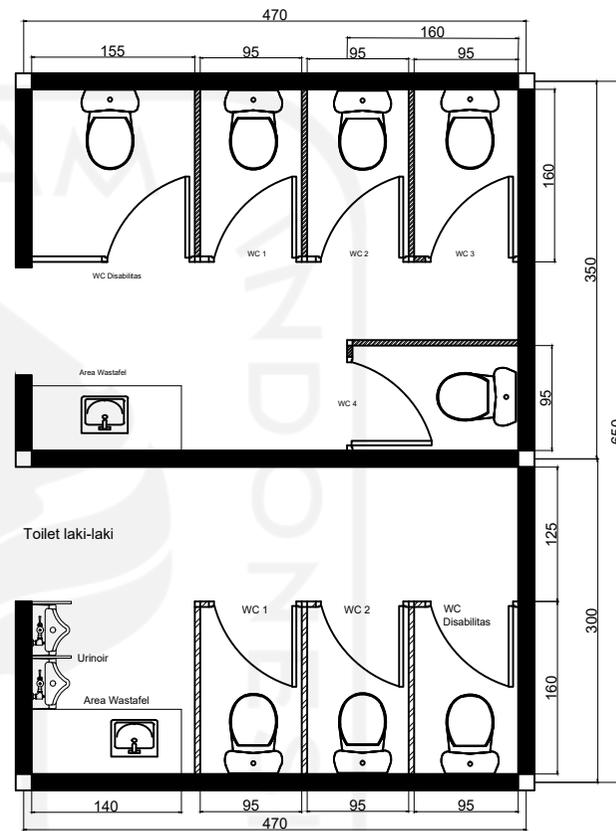
Denah Site Layout Parkir

Skala

1:100



Denah Eksisting Toilet Stasiun Ngrombo  
Skala 1:100



Alternatif Solusi Denah Toilet  
Skala 1:100



TUGAS AKHIR  
Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun  
Ngrombo Berdasarkan Standar  
Pelayanan Minimum dan Metode  
*Importance Performance Analysis*

Dosen Pembimbing

Aisyah Nur Jannah, S.T., M.Sc.

Dikerjakan Oleh :

Hanif Kusumadewa N.

Judul Gambar

Denah Site Layout Toilet

Skala

1:100