PENERAPAN ANALISIS KUADRAN DALAM EVALUASI DAN PENINGKATAN LAYANAN PENUMPANG DI STASIUN KERETA API PADANG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Penyelesaikan Pendidikan Program Strata-1

Pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik

Universitas Andalas

Oleh :

DINUL HADI
1310921079

Pembimbing:

BAYU MARTANTO ADJI, Ph.D

YOSRITZAL, Ph.D

JURUSAN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017

PENERAPAN ANALISIS KUADRAN DALAM EVALUASI DAN PENINGKATAN LAYANAN PENUMPANG DI STASIUN KERETA API PADANG

SKRIPSI

Oleh:

DINUL HADI
1310921079

JURUSAN TEKNIK SIPIL – FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017

ABSTRAK

sekarang ini kereta api termasuk salah satu angkutan umum yang sangat diminati oleh masyarakat. Namun kondisi angkutan umum di Indonesia, terutama di kota-kota besar, memiliki tingkat pelayanan yang buruk. Hal ini tercermin dari terdapatnya ketidakamanan dan ketidaknyamanan penumpang ketika menggunakan angkutan umum dan pada prasarana penunjang angkutan umum, dimana prasarana penunjang utama pada kereta api adalah Stasiun. Dalam pengoperasiannya, penyedia jasa harus dapat memberikan pelayanan yang baik dengan mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan bagi pengguna. Jadi disini peneliti bertujuan untuk mengevaluasi mengenai penerapan Standard Pelayanan Minimal terhadap pelayanan yang ada pada stasiun kereta api Padang sehingga bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk PT KAI dalam menentukan kebijakan guna mengembangkan dan meningkatkan pelayanan agar dirasakan dengan baik oleh penumpang. Atribut pelayanan yang akan di evaluasi mengacu pada PM No 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk angkutan orang dengan kereta api. Data penelitian ini didapatkan dari penilaian kepentingan dan kepuasan dari setiap pelayanan menurut penumpang dengan cara pembagian kuisioner, kemudian dianalisis dengan metoda kuadran. Dari 32 pelayanan didapatkan hasil sebanyak 3 pelayanan pada kuadran I , 12 pelayanan pada kuadran II , 10 pelayanan pada kuadran III , dan 7 pelayanan pada kuadran IV. Jadi diharapkan PT KAI dapat mempertimbangkan untuk segera memperbaiki dan meningkatkan 3 pelayanan yang ada pada kuadran I karena itu yang menjadi prioritas utama.

Kata Kunci : Stasiun, Standar Pelayanan Minimum, Kepentingan, Kepuasan, Diagram Kuadran