

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ketersediaan pelayanan yang terdapat di dalam kereta api *Sibinuang* sesuai dengan PM No. 48 Tahun 2015 adalah sebesar 88%.
2. Kereta api *Sibinuang* dapat dikatakan memenuhi standar pelayanan minimum di dalam perjalanan kereta api sesuai PM No. 48 Tahun 2015 yaitu sebesar 77,3%.
3. Terdapat atribut dengan pelayanan yang kurang memuaskan, yaitu : ketersediaan kamera CCTV (B1), ketersediaan informasi gangguan keamanan (berupa stiker yang mudah dibaca) (B3), ketersediaan alat restorasi (D8), ketersediaan pegangan untuk penumpang berdiri (D9), ketersediaan tempat penyimpanan sepeda (D11), ketersediaan informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan (E1), ketersediaan informasi gangguan perjalanan kereta api (E2), ketersediaan fasilitas untuk penumpang difabel (penyanggandisabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia) (F1).
4. Dari 26 atribut dimensi pelayanan yang tersebar pada 4 kuadran diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran IV) untuk dilakukan peningkatan pada pelayanannya, yaitu : ketersediaan kamera CCTV (B1), toilet memiliki sirkulasi udara yang baik (D5), ketersediaan pegangan untuk penumpang berdiri (D9), ketersediaan informasi

stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan (E1), ketersediaan fasilitas untuk penumpang difabel (F1).

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mengimplementasikan upaya-upaya perbaikan maupun peningkatan fasilitas dan pelayanan berdasarkan metoda *Importance Performance Analysis*, saran untuk pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan dari Kereta Api *Sibinuang* perlu dilakukannya :
  - a. Penambahan jumlah kamera CCTV disetiap gerbong kereta api, karena seperti hasil pengamatan dan survey yang didapatkan bahwa tidak terdapat kamera CCTV di setiap gerbong kereta api.
  - b. Memperbaiki fasilitas sirkulasi udara pada setiap toilet.
  - c. Penambahan pegangan untuk penumpang berdiri disetiap gerbong kereta api, karena seperti hasil pengamatan dan survey yang didapatkan bahwa tidak terdapat pegangan untuk penumpang berdiri di setiap gerbong kereta api.
  - d. Memperbaiki dan meningkatkan pelayanan informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan baik itu pelayanan informasi visual maupun pelayanan informasi audio.
  - e. Penambahan dan perbaikan fasilitas untuk penumpang difabel.

2. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat sebagai penyedia fasilitas dan jasa pelayanan disarankan melakukan penelitian secara periodik tentang tingkat kepuasan penumpang sehingga diharapkan perusahaan dapat mengetahui apa saja yang dibutuhkan penumpang untuk dapat meningkatkan kepuasan mereka. Jika fasilitas dan pelayanan tadi meningkat maka akan baik dari aspek bisnis yaitu akan bertambah jumlah pengguna moda transportasi kereta api.

