

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Stasiun Kereta Api Padang telah memenuhi standar pelayanan minimum di stasiun kereta api sesuai dengan PM No.48 Tahun 2015 sebesar 78,125%. Terdapat 2 fasilitas dan pelayanan yang belum ada di stasiun Kereta Api Padang, yaitu: Ketersediaan 1 Toilet untuk Penumpang Difabel, dan Informasi Angkutan Lanjutan.
2. Berdasarkan persepsi responden, terdapat beberapa atribut pelayanan dan fasilitas yang dianggap tidak ada oleh penumpang tetapi pada kenyataannya telah diberikan oleh PT KAI yaitu: ketersediaan kursi roda dan tandu, ketersediaan informasi gangguan perjalanan KA serta ketersediaan ruang khusus Ibu menyusui. Sehingga Ketersediaan sebagian atribut pelayanan tidak terpantau oleh penumpang.
3. Berdasarkan perhitungan metoda AHP, maka dapat diusulkan 5 prioritas perbaikan pelayanan fasilitas di Stasiun kereta api padang, yaitu :
  - Ketersediaan 1 toilet bagi penumpang difabel
  - Ruang Ibu menyusui
  - Kursi Roda dan tandu

- Fasilitas Difabel (ramp dengan kemiringan 10°)
- Informasi gangguan perjalanan KA

## 5.2 Saran

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

1. Untuk meningkatkan pelayanan di Stasiun Kereta Api Padang, maka diperlukan :
  - a. Menyediakan toilet bagi penumpang difabel
  - b. Memperbaiki lokasi ruang ibu menyusui, agar menjadi lebih strategis dan mudah untuk dilihat oleh penumpang.
  - c. Memperbaiki dan meningkatkan pelayanan informasi apabila terjadi gangguan perjalanan ataupun kecelakaan KA yang terjadi
  - d. Menyediakan informasi angkutan lanjutan yang dapat dilihat dan dibaca oleh penumpang KA
  - e. Memberikan fasilitas penumpang difabel (ramp dengan kemiringan 10°)
2. Sebaiknya sebagai penyedia fasilitas dan jasa pelayanan disarankan PT. KAI Divisi Regional II Sumatera Barat melakukan pengecekan secara berkala terhadap fasilitas yang ada. Serta mengetahui apa saja yang penumpang rasakan dari pelayanan yang ada agar Pelayanan PT. KAI lebih baik lagi kedepannya.