

**LAPORAN PENELITIAN
KATEGORI A**



**EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API MALANG KOTA
BARU BERDASARKAN SPM K.A. DAN IPA**

Oleh :

Ir. Ludfi Djakfar, MSCE., PhD. (0009076405)
Hendi Bowoputro, ST., MT. (0010097505)
Rahayu Kusumaningrum, ST., MT., M.Sc. (0005078801)
Ahmad Syahirul Alim (071060046)

Dilaksanakan atas biaya DIPA Tahun Anggaran 2015
Fakultas Teknik Universitas Brawijaya berdasarkan kontrak
Nomor : 05/UN10.6/PG/2015
Tanggal : 04 Mei 2015

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG
OKTOBER 2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A dan IPA

Kategori Penelitian : A

Ketua Tim Peneliti :

a. Nama Lengkap : Ir. Ludfi Djakfar, MSCE, Ph.D

b. NIDN : 0009076405

c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

d. Program Studi : Teknik Sipil

e. No. HP : 08123314402

f. E-mail : lu_jakfar@yahoo.com

Anggota Peneliti (1) :

a. Nama Lengkap : Hendi Bowoputro, ST., MT.

b. NIDN : 0010097505

c. Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

Anggota Peneliti (2) :

a. Nama Lengkap : Rahayu Kusumaningrum, ST., MT., M.Sc.

b. NIDN : 0005078801

c. Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

Anggota Peneliti (3) :

a. Nama Lengkap : Ahmad Syahirul Alim

b. NIM : 071060046

c. Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

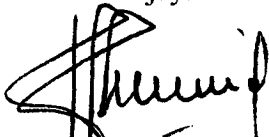
Lama Penelitian Keseluruhan : 5 bulan

Biaya Penelitian Keseluruhan : Rp.15.000.000,-

Biaya Tahun Berjalan : -


Malang, 30 Oktober 2015

Mengetahui,
Ketua BPP Fakultas Teknik
Universitas Brawijaya




Dr. Eng. Denny W. ST., MT
NIP. 19750713 200012 1 001

Ketua Peneliti,



Ir. Ludfi Djakfar, MSCE, Ph.D
NIP. 19640709 199002 1 001

Menyetujui,
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Rojo C. Juwono, MT.
NIP. 19700707 200012 1 001

IDENTITAS KEGIATAN

1. Judul Usulan : Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A dan IPA
2. Kategori Penelitian : A
3. Ketua Tim Pelaksana
 - a. Nama Lengkap : Ir. Ludfi Djakfar, MSCE, Ph.D
 - b. Bidang Keahlian : Transportasi
 - c. Jabatan Struktural : -
 - d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
 - e. Fakultas/Jurusan/PS : Fakultas Teknik Sipil Universitas Brawijaya
 - f. Alamat surat : Jl. MT. Haryono 167 Malang 65145
 - g. Telepon / Faks : (0341) 580120
 - h. Email : civil@brawijaya.ac.id

4. Anggota tim pelaksana

a. Dosen:

| No | Nama dan gelar | Bidang Keahlian | Instansi | Alokasi Waktu (jam/minggu) |
|----|---------------------------------------|-----------------|----------|----------------------------|
| 1. | Hendi Bowoputro, ST., MT. | Transportasi | FT UB | 10 jam |
| 2. | Rahayu Kusumaningrum, ST., MT., M.Sc. | Transportasi | FT UB | |

- b. Nama mahasiswa : Ahmad Syahirul Alim (071060046)

5. Objek penelitian : Kinerja stasiun kereta api Malang kota baru
6. Masa pelaksanaan penelitian:
 - a. Mulai : Mei 2015
 - b. Berakhir : Oktober 2015
7. Anggaran yang diusulkan : Rp.15.000.000,- (lima belas juta rupiah)
8. Lokasi penelitian : Malang
9. Hasil yang ditargetkan : Mengetahui kinerja kereta api Malang kota baru
10. Institusi lain yang terlibat : tidak ada
11. Keterangan lain yang dianggap perlu : -

BAB 6 KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Dari serangkaian hasil penelitian dan analisis terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas berdasarkan standar pelayanan minimal sesuai dengan Peraturan Menteri No. 9 tahun 2011 dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT) maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

) Hasil evaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Malang Kota Baru menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja yang ada dengan tingkat kepentingan sebesar 75%, ini artinya penumpang secara keseluruhan merasa sudah cukup puas dalam pelayanan yang diberikan. Namun demikian masih terdapat beberapa atribut yang kinerjanya dirasa kurang memuaskan yaitu kinerja ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir serta fasilitas untuk penyandang cacat. Kinerja fasilitas-fasilitas ini belum memenuhi standar pelayanan minimal sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.

Berdasarkan metode IPA dan SWOT maka didapatkan beberapa strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan/fasilitas yang saat ini dirasa masih kurang baik, yaitu :

- a. Menyediakan tempat duduk yang lebih banyak di ruang tunggu serta memperbaiki kondisi pengeras suara.
- b. Penambahan 2 buah toilet normal dan 2 buah toilet penyandang cacat tambahan masing-masing untuk pria dan wanita, lokasi bisa ditempatkan di sekitar masjid yang ada di bagian utara stasiun.
- c. Mengevaluasi kebutuhan lahan parkir untuk mengatasi kekurangan kapasitas lahan parkir yang ada sekarang. Dengan evaluasi parkir nanti didapatkan solusi pemecahan masalah, misalnya dengan pembangunan gedung parkir.
- d. Khusus penumpang dengan berkebutuhan khusus, harus disediakan ramp pada setiap akses di semua fasilitas yang ada di stasiun, kemiringan maksimum untuk ramp yaitu 20%. Selain itu bisa juga memperkejakan petugas khusus untuk membantu penumpang penyandang cacat.

6.2 Saran

Setelah dilakukannya penelitian dan analisis data dan didapatkan kesimpulan diatas, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut :

- 1) Untuk pihak PT. KAI khususnya Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru hendaknya memperhatikan kinerja pelayanan dan fasilitas yang masih kurang dan berusaha memperbaikinya berdasarkan standar pelayanan minimal yang berlaku,
- 2) Untuk penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang akurat dan mewakili kondisi yang ada maka perlu ditambahkan sampel dan menggunakan surveyor yang lebih banyak. Penelitian juga nantinya dikhususkan pada semua fasilitas yang ada dan waktu pengambilan data juga ditambah.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermanto, Andy Wahyu. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Honing, J. 1975. *Ilmu Bangunan Jalan Kereta Api*. Jakarta : PT. Pradya Pramita.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Martila A. John and James C. John. 1997. *The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Murgiyantoro, Burhan. 2000. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 *Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. 8 Februari 2011. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 *Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. 25 Februari 2011. Jakarta.
- Supriyanto, J. dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Sumarto, H. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 *Perkeretaapian*. 25 April 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 nomor 65. Jakarta.