

RISET / PENELITIAN
ANALISIS KINERJA PELAYANAN
STASIUN KERETA API SIDOARJO



DISUSUN OLEH:

FARIZMA JANGGA

NIM : 03118005

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NAROTAMA 2023

PENELITIAN/RISET
ANALISIS KINERJA PELAYANAN
STASIUN KERETA API SIDOARJO

DISUSUN OLEH :

FARIZMA JANGGA
NIM03118005

Diajukan guna memenuhi persyaratan Untuk
memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)
Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Narotama Surabaya

Surabaya, 01 Februari 2023

Mengetahui

PRO PATRIA

Dosen Pembimbing



Dr.Ir. H. SriWiwoho Mudjanarko.S.T., M.T., IPM.
NIDN.0724066602

PENELITIAN/RISET
ANALISIS KINERJA PELAYANAN
STASIUNKERETAAPISIDOARJO

DISUSUN OLEH :


FARIZMA JANGGA
NIM03118005

Tugas akhir ini telah memenuhi persyaratan
Dan di setujui untuk diujikan

Surabaya, 01 Februari 2023

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko. S.T., M.T., IPM.
NIDN.0724066602

**TUGAS AKHIR INI
TELAH DIUJIKAN DAN DIPERTAHANKAN DIHADAPAN TIM
PENGUJI PADA HARI RABU, 01 FEBRUARI 2023**

**JUDUL PROPOSAL : ANALISIS KINERJA PELAYANAN
STASIUN KERETA API SIDOAR**

DISUSUN OLEH : FARIZMA JANGGA

NIM : 03118005

FAKULTAS : TEKNIK

PROGRAM STUDI : TEKNIK SIPIL

PERGURUAN TINGGI : UNIVERSITAS NAROTAMA

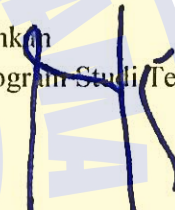
TIM PENGUJI TERDIRI DARI :

1. Dosen Penguji 1



Sapto Budi Wasono. S.T., M.T.
NIDN : 0710066902

Mengesahkan
Ketua Program Studi Teknik Sipil



Ronny Dorrotun Nasihien.S.T.,M.T.
NIDN : 0720127002

2. Dosen Penguji 2



Dr. Ir. F. Rooslan Edy Santosa M. M.T
NIDN : 0722126301



Dekan Fakultas teknik
Dr. Ir. Adi Prawito.M.M.,M.T
NIDN : 0706056601

3. Dosen Penguji 3



Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko. S.T., M.T., IPM.
NIDN : 072406660

SURAT PERNYATAAN

Dengan hormat saya :

Nama : Farizma Jangga
NIM : 03118005
JUDUL TUGAS AKHIR : ANALISIS KINERJA PELAYANAN STASIUN
KERETA API SIDOARJO

Dengan ini saya menyampaikan bahwasanya Tugas Akhir ini merupakan bukan karya yang pernah menjadi syarat memperoleh gelar sarjana, serta dengan pengetahuan penulis tidak ada Penelitian atau Riset yang dihasilkan oleh orang lain, kecuali dalam tertulis, mereka disebutkan dalam naskah ini maupun Daftar Pustaka.

Kecuali dinyatakan lain, penulis siap menerima Konsenkuensi akademis berupa sanksi akademik dan sanksi lainnya oleh pihak berwenang serta universitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 01 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Farizma Jangga

ANALISIS KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API SIDOARJO

Farizma Jangga dan Dr.Ir.H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T.,M.T.,IPM

Fakultas Teknik

Universitas Narotama

Jl. Arief Rahman Hakim No. 51, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Kota SBY,

Jawa Timur 60117

Farizma14@gmail.com

ABSTRAK

Stasiun Kereta Api Sidoarjo ialah Stasiun Kereta Api kelas menengah berada pada ruas Diponegoro, Kecamatan Lemahputro, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. berada pada ketinggian +4 m, serta berada diwilayah Operasional Daop VIII Kota Surabaya. menurut "peraturan Menteri Perhubungan 33 tahun 2011, dikatakan stasiun kelas sedang karna memiliki fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas, hingga fasilitas penunjang lainnya." stasiun yang berada di ketinggian +4 m ini berada dalam wilayah Operasional Daop VIII Kota Surabaya. Adapun fasilitas yang disediakan terdiri atas pelayanan loket, boarding pass, sampai checkin mandiri. tetapi masih terdapat beberapa fasilitas ataupun pelayanan yang masih kurang maksimal. tujuan penelitian ini adalah ini mengetahui apakah kinerja pelayanan stasiun kereta api sidoarjo telah sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM) serta mengetahui kepuasan pengguna akan fasilitas serta layanan yang diberikan oleh stasiun kereta api sidoarjo menggunakan cara Sofwer Statistica Product and Service Solusion. apakah fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum.

kata kunci : Stasiun Sidoarjo, Kinerja Pelayanan Stasiun, Kepuasan Pelanggan

PERFORMANCE ANALYSIS OF SIDOARJO RAILWAY STATION SERVICES

Farizma Jangga and Dr.Ir.H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T.,M.T.,IPM

Departement of Engineering

Narotma University

Jl. Arief Rahman Hakim No. 51, Klampis Ngasem, Kec. Sukolilo, Kota SBY,

Jawa Timur 60117

Farizma14@gmail.com

ABSTRACT

Sidoarjo Railway Station is a middle class railway station located on the Diponegoro section, Lemahputro District, Sidoarjo Regency, East Java Province, is at an altitude of +4 m, and is in the Operational Area VIII Surabaya City, according to "Regulation of the Minister of Transportation 33 of 2011, it is said that a medium class station has operating facilities, traffic frequency, and other supporting facilities." The station, which is at an altitude of +4 m, is in the Operational Area of Daop VIII Surabaya City. The facilities provided consist of counter services, boarding passes, and self check-in. but there are still some facilities or services that are still not optimal. The purpose of this research is to find out whether the service performance of the Sidoarjo train station is in accordance with the minimum service standards (SPM) and to find out user satisfaction with the facilities and services provided by the Sidoarjo train station using the Software Statistics Product and Service Solution method. whether the facilities provided are in accordance with minimum service standards.

Keywords: Sidoarjo Station, Station Service Performance, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan alhamdulillah serta rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Penelitian / Riset ini adalah salah satu prasyarat bagi sarjana Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya, tidak lupa juga saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arasy Alimudin, SE., M.M. selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya
2. Bapak Dr. Ir. Adi Prawito. M.M., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Narotama.
3. Bapak Ronny Durrotun Nasihien. S.T., M.T, selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Universitas Narotama.
4. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko. S.T., M.T., IPM. selaku dosen pembimbing Teknik Sipil Narotama yang telah memberikan segala arahan dan bimbingan selama penulisan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua yang telah selalu mendoakan yang terbaik.
6. Istri saya yang selalu memberi support dalam mengerjakan tugas akhir ini.
7. Seluruh orang – orang yang sayang terhadap s rmhaya.
8. Rekan – rekan mahasiswa Teknik Sipil Universitas Narotama Surabaya serta Semua Pihak yang ikut membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Saya meyakini seutuhnya bahwasanya dalam penulisan Penelitian / Riset ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, saya dengan senang hati mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari para pembaca. Akhir kata, semoga dengan segala kekurangan yang ada, laporan Penelitian / Riset ini bisa memberikan hal positif untuk semua pembaca.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERMOHONAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian/Riset	2
1.5 Manfaat Penelitian/Riset	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Teori Kepuasan Pelanggan	4
2.2 Sistem Transportasi Perkotaan	4
2.3 Kebijakan Transportasi Perkotaan	5
2.4 Pelayanan Publik.....	6
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	6
2.4.2 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	7
2.5 Tinjauan Kereta Api.....	7

2.5.1 Sejarah Kereta Api Indonesia.....	7
2.6 Angkutan Kereta Api	9
2.7 Jenis Stasiun Kereta Api.....	10
2.8 Pelayanan Umum Stasiun Kereta Api.....	11
2.9 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.10 Penelitian/Riset Terdahulu	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	60
3.1 Bagan Alir.....	60
3.2 Identifikasi Masalah.....	61
3.3 Lokasi Penelitian/Riset.....	61
3.4 Tinjauan Pustaka.....	61
3.5 Sumber Data Penelitian/Riset.....	62
3.6 Variabel Penelitian/Riset dan Skala Likert	63
3.6.1 Pengertian Analisis Skala Likert	64
3.7 Rekapitulasi dan Analisis Data.....	64
3.8 Pembahasan	64
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	64
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	65
4.2 Analisis Data.....	67
4.2.1 Pengolahan Data Menggunakan SPSS.....	67
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi ke Stasiun Sidoarjo	68
4.2.1.4 Uji Validitas.....	68
4.2.1.5 Uji Reabilitas	71
4.2.2 Analisis Metode Service Quality	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
Daftar Pustaka.....	83
Lampiran	84

