

DAFTAR PUSTAKA

- Ahya, R.; Suprpto; Pratama, J. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Costumer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus “ Something Barbershop ” Sragen) Program Studi S1 Teknik Industri , Universitas Veteran Ban. *Business Finance and Economic (JBFE)*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.32585/jbfe.v4i2.4655>
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2013). A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management*, 35, 222–233. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.07.007>
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>
- Dwi Esti Intari, Irma Suryani, I. S. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Fondasi*, 6(1). <https://doi.org/10.36055/jft.v6i1.2013>
- Ferdiandi, N. A., Nurwanda, A., & Anwar, A. N. R. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Stasiun Kota Bekasi. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(2), 172–182. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i2.149>
- Hartatik, N., Ratri, I. W., & Lesmana, Y. (2019). Karakteristik Penumpang Kereta Api Komuter Sulam (Hal. 1-9). *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.26760/rekaracana.v5i1.1>
- Kristianto, Kusnadi, & Asfi, M. (2020). Rancang Bangun Sistem Analisis Kepuasan Alumni Menggunakan Metode CSI Dan Matrix IPA. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 9(3), 597–609. 9(September), 597–609. <https://doi.org/https://doi.org/10.32520/stmsi.v9i3.928>
- Liucius, Y. U., Angkat, H. R. S., Najid, & Wuisan, V. E. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Parkir Stasiun Kereta Tangerang. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 7(2), 745–750. <https://doi.org/10.24912/jmts.v7i2.28017>
- Pajri, I., Sribudiani, E., & Pebriandi. (2023). Karakteristik Pengunjung Ekowisata Hutan Pinus Bukit Candika Bangkinang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 8041–8051. <https://doi.org/https://doi.org/10.55506/arch.v4i2.169>
- Patandianan, M. V., Ihsan, Rasyid, A. R., Sastrawati, I., Mujahid, L. M. A., Yanti, S. A., Khairunnisa A., & Parvan, A. (2024). Sosialisasi Aksesibilitas dan Konektivitas Stasiun

- Kereta Api di Kecamatan Tanete Rilau, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan. *Jurnal Tepat (Teknologi Terapan Untuk Pengabdian Masyarakat)*, 7, 63–75. https://doi.org/https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v7i1.431
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, Pub. L. 63 (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149248/permenhub-no-63-tahun-2019>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna*. 2(2), 312–318. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jeco.v2i2.4503>
- Sabilla, R. A., & Herman, H. (2022). Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA dan CSI. *Journal of Sustainable Construction*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.26593/josc.v2i1.6035>
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), 239–253. <https://doi.org/10.26740/mathunesa.v8n3.p239-253>
- Segonang, S. M., Alfansi, P. L., & Putri, S. E. (2020). Manager Review. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan E-Servqual, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain Customer Value (Pgcv) Pada Website Pt.Pos Indonesia*, 3(2), 13–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.33369/tmr.v3i2.19709>
- Setyawan, D. A., Devriany, A., Huda, N., Rahmadiliyani, N., Patriyani, R. E. H., & Sulustyowati, E. C. (2021). *Buku Ajar Statistika* (M. Seto, Ed.). Penerbit Adab. <https://www.poltekkkes-solo.ac.id/cni-content/uploads/modules/attachments/20220304141803-Book Chapter-BUKU AJAR STATISTIKA-Dodiet Aditya S.pdf>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.).
- Tahfizah, D., Nasution, A. I. L., & Aslami, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Kereta Api Medan. *Economic Reviews Journal*, 3(2), 918–932. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i2.221>
- Wiwik, S. (2018). *KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA* (S. S. Budi, Ed.). <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-602-591-436-2/836>

LAMPIRAN**Lampiran Kuisioner Pengguna Stasiun****Kuisioner Pengguna****Analisis Pelayanan Stasiun Indro Berdasarkan****Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 dan Tingkat Kepuasan Pengguna**

Responden yang terhormat,

Saya Ardelia Qurrotul ain M. mahasiswi Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Jember bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Stasiun Indro Berdasarkan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 dan Tingkat Kepuasan Pengguna”. Kuisioner ini dibuat untuk mengetahui persepsi dari pengguna jasa Stasiun Indro. Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan minimum Stasiun Indro berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019 dan tingkat kepuasan pengguna serta penetapan prioritas rekomendasi dalam peningkatan pelayanan stasiun. Ketersediaan untuk mengisi kuisioner ini akan sangat membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

Terima kasih.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia :

☐ 15 – 24 tahun

☐ 45 – 54 tahun

☐ 25 – 34 tahun

☐ 55 – 64 tahun

☐ 35 – 44 tahun

Jenis Pekerjaan :

☐ Pelajar/mahasiswa

☐ Wiraswasta

☐ Pegawai Swasta

☐ TNI/POLRI

☐ PNS

☐ Lainnya: _____

Apa keperluan Anda dengan bepergian menggunakan kereta api?

☐ Bekerja/sekolah

☐ Perjalanan Non-Bisnis (urusan keluarga/rekreasi)

☐ Perjalanan Bisnis

☐ Lainnya: _____

Berapa kali anda berangkat/turun melalui Stasiun Indro?

- ☐ Setiap hari ☐ 1 – 2 kali sebulan
☐ 3 – 5 kali seminggu ☐ < sebulan sekali
☐ 1 – 2 kali seminggu

Apa kendaraan yang Anda pilih dalam perjalanan dari dan menuju ke Stasiun Indro?

- ☐ Sepeda motor ☐ Transportasi umum
☐ Mobil ☐ Transportasi online
☐ Taksi ☐ Lainnya: _____

Berdasarkan alasan memilih moda transportasi kereta api?

- ☐ Harga lebih terjangkau ☐ Aksesibilitas lebih muda
☐ Lebih nyaman ☐ Lainnya: _____

Keterangan cara pengisian kuisioner

Pengisian kuisioner dilakukan dengan memberikan informasi yang sebenar-benarnya berdasarkan pendapat pribadi yang mengacu pada indikator variabel penelitian. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian, pertanyaan tersebut menyediakan jawaban dengan kode (1, 2, 3, 4). Setiap pertanyaan hanya boleh memberi lingkaran (✓) satu jawaban pada kolom “Tingkat Kepuasan” dan “Tingkat Kepentingan”.

Untuk tingkat kepuasan (dirasakan penumpang) atau tingkat kepentingan (diharapkan penumpang) dinilai dari skala 1 – 4, sebagai berikut:

- 1 = Sangat tidak puas/penting
 2 = Tidak puas/penting
 3 = Puas/penting
 4 = Sangat puas/penting

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
Keselamatan										
1. Sangat tidak puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) tidak tersedia dan tidak memadai di area stasiun					Informasi dan fasilitas keselamatan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting
2. Tidak puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) kurang memadai, hanya tersedia di beberapa titik utama, sulit ditemukan, dan informasinya kurang jelas										2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting
3. Puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sudah memadai, tersedia di sebagian besar area, mudah ditemukan, dan informasinya jelas terbaca										3. Penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting
4. Sangat puas karena fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sudah sangat memadai, jumlahnya lebih dari cukup, tersedia lengkap, sangat jelas, dan tersebar merata di seluruh area stasiun.										4. Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, dan kelengkapan fasilitas keselamatan (APAR, petunjuk evakuasi, dan nomor darurat) sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) tidak tersedia dan tidak memadai di area stasiun					Informasi dan fasilitas kesehatan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting
2. Tidak puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) jumlahnya sedikit atau tidak lengkap (hanya ada beberapa item obat-obatan), tidak layak pakai, dan sulit ditemukan										2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting
3. Puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sudah memadai, jumlahnya cukup, layak pakai, dan mudah ditemukan										3. Penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting
4. Sangat puas karena informasi dan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sudah sangat memadai, jumlahnya lebih dari cukup, tersedia lengkap, layak pakai, mudah ditemukan dan dalam kondisi siap pakai										4. Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, kelayakan pakai, dan kelengkapan fasilitas kesehatan (obat-obatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen) sebagai faktor penting

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
1. Sangat tidak puas karena lampu penerangan tidak tersedia atau banyak yang mati sehingga rambu, batas aman, dan tangga sulit terlihat yang berpotensi membahayakan keselamatan 2. Tidak puas karena lampu penerangan kurang memadai, terdapat banyak area yang remang-remang (spot gelap) menyebabkan penanda dan batas aman sulit terlihat sehingga mengganggu keselamatan 3. Puas karena lampu penerangan memadai, hampir seluruh lampu berfungsi memberikan penerangan yang cukup merata yang menyebabkan penanda dan batas aman terlihat jelas 4. Sangat puas karena lampu penerangan sangat memadai, jumlah lampu penerangan lebih dari cukup, terang merata di seluruh area stasiun, dan dapat menunjang keselamatan selama berada di stasiun					Lampu penerangan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, dan fungsi keselamatan lampu penerangan untuk melihat rambu dan batas aman di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena fasilitas peron tidak tersedia sehingga diganti dengan tangga bantuan yang menyebabkan akses naik-turun penumpang terasa sangat membahayakan keselamatan 2. Tidak puas karena fasilitas peron menggunakan tangga bantuan tidak stabil, jarak ketinggian tangga antara pintu kereta cukup jauh, dan tangga terasa licin 3. Puas karena fasilitas peron menggunakan tangga bantuan cukup stabil, jarak ketinggian tangga antara pintu kereta sama (sesuai), dan tangga tidak licin 4. Sangat puas karena fasilitas peron tersedia, memadai, dan kondisi baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan sehingga dapat menunjang keselamatan penumpang					Peron					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, kelayakan, dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, kelayakan, dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, kelayakan, dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, kelayakan, dan fungsi keselamatan fasilitas peron di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena titik kumpul evakuasi tidak tersedia dan jalur evakuasi terhalang/tidak					Assembly point/titik berkumpul					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
dapat diakses terutama oleh penumpang berkebutuhan khusus 2. Tidak puas karena titik kumpul evakuasi sulit ditemukan dan jalur evakuasi memiliki hambatan yang menyulitkan penumpang berkebutuhan khusus 3. Puas karena titik kumpul evakuasi dan petunjuk tersedia di lokasi yang jelas dan jalur menuju titik kumpul cukup lancar oleh seluruh penumpang termasuk penumpang berkebutuhan khusus 4. Sangat puas karena titik kumpul evakuasi sangat jelas, mudah diakses, seluruh petunjuk tersedia lengkap, dan jalur evakuasi mudah diakses seluruh penumpang termasuk penumpang berkebutuhan khusus										hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, keberadaan, petunjuk, dan jalur evakuasi bebas hambatan termasuk pada penumpang berkebutuhan khusus menuju titik kumpul saat darurat sebagai faktor penting
Kemanan										
1. Sangat tidak puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV tidak tersedia sehingga tidak dapat menunjang keamanan penumpang 2. Tidak puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV sudah tersedia namun belum berfungsi dengan baik dan belum merata di area stasiun 3. Puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV tersedia, berfungsi dengan baik, dan sebagian besar berada di area pelayanan (peron, pintu masuk/keluar, ruang tunggu, loket) 4. Sangat puas karena fasilitas keamanan berupa CCTV tersedia dan berfungsi dengan baik, serta cakupan pemantauan telah merata di seluruh area stasiun (tidak terdapat blind spot)					Fasilitas keamanan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan, jumlah, penyebaran, dan fungsi CCTV pada fasilitas keamanan sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena hampir tidak ada petugas keamanan yang terlihat dan sulit dikenali					Petugas keamanan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan, keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
2. Tidak puas karena jumlah petugas sangat sedikit (hanya satu atau dua orang) dan cukup sulit terlihat di stasiun 3. Puas karena petugas keamanan mengenakan seragam yang mudah dikenali dan cukup sering terlihat di area stasiun 4. Sangat puas karena petugas karena petugas keamanan mengenakan seragam yang mudah dikenali, terlihat sangat jelas, jumlahnya lebih dari cukup, dan tersebar merata di area stasiun										mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang keberadaan dan jumlah petugas keamanan yang mengenakan seragam agar mudah dikenali di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena tidak tersedia informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat (polsek/polres dan <i>call center</i>) yang terlihat sehingga tidak tau harus menghubungi siapa pada saat darurat 2. Tidak puas karena informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat hanya berada di satu atau dua titik saja sehingga masih sulit ditemukan 3. Puas karena informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat mudah ditemukan, terbaca dengan jelas, dan penyebaran cukup memadai 4. Sangat puas karena informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon darurat tersebar sangat merata di seluruh area stasiun, sangat jelas terbaca dengan kondisi sangat baik					Informasi gangguan keamanan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, <i>call center</i> , dsb) untuk fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, <i>call center</i> , dsb) untuk fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, <i>call center</i> , dsb) untuk fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan stiker informatif yang berisi nomor telepon darurat (polsek/polres, <i>call center</i> , dsb) untuk fungsi keamanan di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena lampu penerangan tidak tersedia di area parkir atau sudut-sudut rawan sehingga menyebabkan banyak <i>blind spot</i> yang menimbulkan risiko kejahatan yang tinggi					Lampu penerangan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari <i>blind spot</i> dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
2. Tidak puas karena lampu penerangan jumlahnya kurang mencukupi dan masih ada beberapa area gelap yang dapat menghalangi CCTV atau petugas keamanan 3. Puas karena lampu penerangan tersedia di sebagian besar area strategis dan jumlahnya cukup memadai untuk mendukung pengawasan keamanan stasiun 4. Sangat puas karena lampu penerangan tersedia di seluruh area strategis, jumlahnya lebih dari cukup, dan tidak ada sama sekali <i>blind spot</i> sehingga keamanan dapat terjamin secara optimal										2. Tidak penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari <i>blind spot</i> dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari <i>blind spot</i> dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan dan jumlah lampu penerangan untuk menghindari <i>blind spot</i> dan mencegah kejahatan di stasiun sebagai faktor penting
Kehandalan/keteraturan										
1. Sangat tidak puas karena loket/mesin tiket tidak berfungsi, antrean sangat panjang, informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tidak tersedia 2. Tidak puas karena layanan penjualan tiket lambat (lebih dari 180 detik), informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tidak akurat 3. Puas karena layanan penjualan tiket cepat (rata-rata dibawah 180 detik), informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tersedia dan akurat 4. Sangat puas karena layanan penjualan tiket sangat cepat (antrean sedikit), seluruh informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk tersedia sangat jelas dan akurat					Layanan penjualan tiket					1. Sangat tidak penting memandang kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk sebagai faktor penting 3. Penting memandang kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kecepatan layanan penjualan tiket (di bawah 180 detik) dan keakuratan informasi tata cara pembelian tiket dan tempat duduk sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena peta jadwal/jaringan tidak tersedia di stasiun dan informasi tidak sama (berbeda) dengan di stasiun, <i>website</i> , dan aplikasi 2. Tidak puas karena peta jadwal/jaringan sulit ditemukan dan terdapat perbedaan informasi antara di stasiun, <i>website</i> , dan aplikasi					Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca pada peta jadwal/jaringan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
3. Puas karena peta jadwal/jaringan mudah terbaca, tersedia di area bertiket dan tidak bertiket, serta informasi antara di stasiun, website, dan aplikasi cukup konsisten dan akurat 4. Sangat puas karena peta jadwal/jaringan sangat jelas terbaca, terpasang merata di stasiun, serta seluruh informasi di stasiun, website, dan aplikasi sangat konsisten dan akurat										pada peta jadwal/jaringan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca pada peta jadwal/jaringan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan yang merata dan akurasi informasi yang mudah terbaca pada peta jadwal/jaringan sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena pengumuman (suara/ <i>display board</i>) tidak berfungsi atau tidak terdengar/terbaca dan informasi yang diberikan sangat tidak akurat 2. Tidak puas karena pengumuman suara sulit didengar atau <i>display board</i> sulit terbaca atau informasi yang disampaikan terlambat dan kurang detail 3. Puas karena pengumuman suara dan <i>display board</i> berfungsi dengan jelas, informasi yang disampaikan cukup akurat 4. Sangat puas karena suara dan <i>display board</i> dapat terdengar dan terbaca dengan sangat jelas, informasi yang disampaikan sangat akurat dan lengkap					Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan					1. Sangat tidak penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/ <i>display board</i> sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/ <i>display board</i> sebagai faktor penting 3. Penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/ <i>display board</i> sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kecepatan, kejelasan, dan kelengkapan penyampaian informasi kedatangan dan gangguan perjalanan di stasiun melalui suara/ <i>display board</i> sebagai faktor penting
Kenyamanan										
1. Sangat tidak puas karena area tunggu terlalu sesak (melebihi batas 0,6 m ² per orang), sulit berdiri, dan tempat duduk sangat kurang (termasuk prioritas) sehingga membuat suasana tidak nyaman 2. Tidak puas karena area tunggu terasa padat saat jam sibuk, sulit mendapatkan tempat duduk, dan kepadatan ruangan sering mendekati batas sesak					Area/ruang tunggu					1. Sangat tidak penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m ² per

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
sehingga mengurangi kenyamanan 3. Puas karena area tunggu cukup luas (di bawah batas 0,6 m ² per orang), tempat duduk cukup tersedia dan mudah didapat (termasuk prioritas) sehingga mendapatkan rasa nyaman saat menunggu 4. Sangat puas karena area ruang tunggu sangat luas, tempat duduk selalu tersedia bahkan saat ramai (termasuk prioritas) sehingga dapat menjamin kenyamanan secara optimal										orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kepadatan area ruang tunggu sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) dan ketersediaan tempat duduk (termasuk prioritas) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena area boarding sangat kotor, tidak terawat, berbau tidak sedap, sangat sesak/padat (jauh melebihi batas 0,6 m ² per orang), dan tempat duduk tidak tersedia sehingga menyebabkan ketidaknyamanan 2. Tidak puas karena area boarding kurang bersih, terkadang tercium bau tidak sedap, terasa padat saat ramai sehingga sulit mendapatkan tempat duduk 3. Puas karena area boarding terawat dan bersih, tidak berbau, tersedia tempat duduk yang memadai sehingga kepadatan di bawah 0,6 m ² per orang 4. Sangat puas karena area boarding selalu bersih, terawat, bebas bau, dan sangat luas/tidak padat (jauh di bawah 0,6 m ² per orang), mudah mendapatkan tempat duduk sehingga menjamin kenyamanan yang optimal					Area Boarding					1. Sangat tidak penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan <i>area boarding</i> sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan <i>area boarding</i> sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting 3. Penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan <i>area boarding</i> sesuai standar untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan kepadatan <i>area boarding</i> sesuai standar (minimum 0,6 m ² per orang) untuk kenyamanan yang optimal sebagai faktor penting
1. Saya tidak puas karena toilet sangat kotor, berbau tidak sedap, licin, banyak genangan, tidak terdapat penanda jenis toilet (pria, wanita, dan disabilitas),					Toilet					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan watafel, kondisi kebersihan,

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
dan tidak tersedia toilet untuk penumpang berkebutuhan khusus 2. Tidak puas karena toilet kurang bersih, terkadang berbau tidak sedap, terdapat genangan, lampu penerangan kurang memadai, dan telah tersedia tapi belum layak 3. Puas karena toilet bersih, terawat, tidak berbau, penerangan memadai, semua unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dapat berfungsi dengan baik 4. Sangat puas karena toilet selalu bersih, terawat, bebas bau, fasilitas unit toilet berfungsi dengan baik (WC dan wastafel), serta penerangan dan sirkulasi udara sangat nyaman										bebas bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan wastafel, kondisi kebersihan, bebas bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan wastafel, kondisi kebersihan, bebas bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan unit toilet (pria, wanita, dan disabilitas) dengan adanya WC dan wastafel, kondisi kebersihan, bebas bau, tidak licin, penerangan memadai untuk menunjang kenyamanan sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena musholla terlalu kecil (tidak bisa menampung 6 orang), sangat kotor, dan berbau tidak sedap sehingga mengganggu kenyamanan saat beribadah 2. Tidak puas karena musholla terasa sesak/padat saat ramai (sulit menampung 6 orang), terkadang berbau tidak sedap, dan kurang bersih sehingga mengurangi kenyamanan saat beribadah 3. Puas karena musholla memadai (mampu menampung 6 orang), bersih, terawat, dan tidak berbau sehingga cukup nyaman saat beribadah 4. Sangat puas karena musholla sangat luas dan memadai (melebihi kapasitas 6 orang), selalu bersih, terawat, dan bebas dari bau tidak sedap sehingga menjamin kenyamanan saat beribadah					Musholla					1. Sangat tidak penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting 3. Penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kapasitas, kebersihan, dan kondisi musholla saat beribadah sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena lampu penerangan sangat minim sehingga membuat ruangan terasa tidak nyaman/menyeramkan					Lampu Penerangan					1. Sangat tidak penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
2. Tidak puas karena lampu penerangan tidak merata, kualitas cahayanya kurang baik (berkedip-kedip/warna lampu tidak konsisten) sehingga mengurangi kenyamanan visual 3. Puas karena lampu penerangan cukup merata, tidak silau, kualitas cahaya pas sehingga menciptakan suasana nyaman di ruang tunggu 4. Sangat puas karena lampu penerangan merata di seluruh area stasiun dan kualitas cahayanya sangat baik (suhu warna yang pas) sehingga menciptakan suasana yang sangat nyaman dan rapi										penting 2. Tidak penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kualitas, suasana, ketersediaan, dan fungsi lampu penerangan untuk kenyamanan sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena stasiun terasa pengap/panas, kotor, sering tercium bau tidak sedap, dan tidak ada pembersihan rutin 2. Tidak puas karena sirkulasi udara kurang baik, terkadang kotor dan terdapat bau tidak sedap di beberapa area 3. Puas karena sirkulasi sistem ventilasi berfungsi dengan baik (udara terasa nyaman), stasiun bersih, tidak berbau, dan sering terlihat petugas kebersihan 4. Sangat puas karena sistem ventilasi berfungsi dengan sangat baik (udara terasa sejuk/segar), stasiun selalu bersih, bebas dari bau tidak sedap, dan terdapat perawatan rutin/kebersihan yang terlihat jelas					Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup					1. Sangat tidak penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang sirkulasi udara, kondisi, kebersihan, bebas bau untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena fasilitas tempat sampah hampir tidak ada, terdapat tempat sampah yang rusak/selalu penuh, dan tidak ada pemilihan (organik dan anorganik) 2. Tidak puas karena fasilitas tempat sampah sulit ditemukan/terlalu sedikit dan pemilahan (organik dan anorganik) tidak konsisten dan tidak berfungsi dengan baik 3. Puas karena fasilitas tempat sampah mudah dijangkau di area penting dan tersedia pemilahan					Tempat Sampah					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau, dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau, dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
yang memadai (organik dan anorganik) 4. Sangat puas karena fasilitas tempat sampah tersedia sangat merata di seluruh stasiun, mudah dijangkau, dan pemilihan (organik dan anorganik) berfungsi dengan sangat baik										3. Penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau, dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan tempat sampah yang merata, mudah dijangkau, dan memiliki pemilahan (organik dan anorganik) untuk kenyamanan di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena hampir tidak ada penanda larangan merokok yang terlihat 2. Tidak puas karena penanda larangan merokok sulit ditemukan atau kurang jelas untuk dilihat 3. Puas karena penanda larangan merokok mudah terlihat dan jelas terbaca di area penting 4. Sangat puas karena penanda larangan merokok tersebar sangat merata di area stasiun, dan sangat jelas terbaca/terlihat					Himbauan Larangan Merokok					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan penanda larangan merokok yang jelas dan tersebar merata di stasiun untuk kenyamanan kualitas udara dan lingkungan sebagai faktor penting
Kemudahan										
1. Sangat tidak puas karena informasi pelayanan sistem pemberitahuan (audio/visual) tidak berfungsi dengan baik dan informasi yang disampaikan tidak jelas terdengar/terbaca 2. Tidak puas karena informasi pelayanan salah satu sistem (audio/visual) kurang berfungsi optimal (suara bergema/display buram, dan informasi tidak diletakkan di tempat yang mudah terlihat					Informasi Pelayanan					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk kemudahan pergerakan di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk

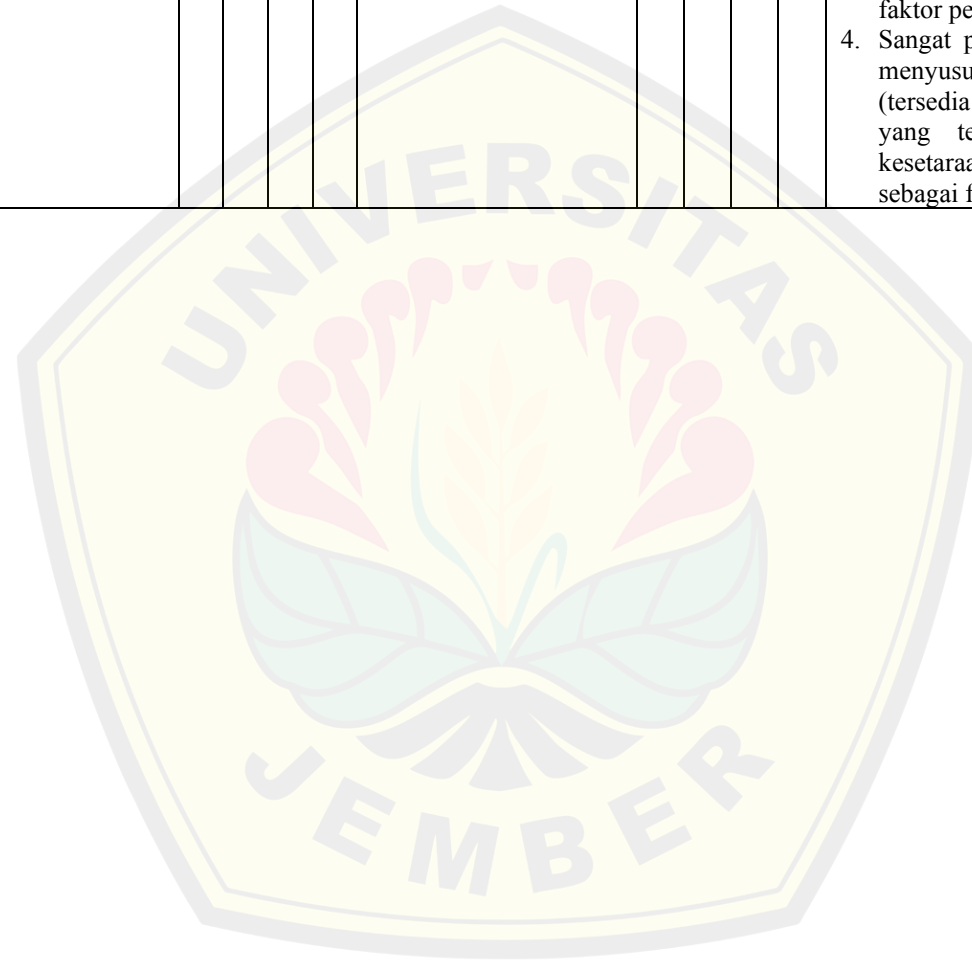
Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
3. Puas karena informasi pelayanan sistem pemberitahuan (audio/visual) berfungsi dengan baik, informasi jelas terdengar/terbaca, dan media visual diletakkan di tempat yang cukup strategis 4. Sangat puas karena informasi pelayanan sistem pemberitahuan berfungsi dengan sangat baik, sistem audio jernih dan media visual sangat jelas terbaca, dan telah tersebar merata di seluruh area stasiun										kemudahan pergerakan di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk kemudahan pergerakan di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan sistem pemberitahuan audio dan visual yang jelas, tersebar merata, dan mudah dijangkau untuk kemudahan pergerakan di stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena informasi gangguan perjalanan sangat terlambat diumumkan (lebih dari 30 menit) sehingga tidak dapat membuat keputusan segera untuk rencana perjalanan 2. Tidak puas karena informasi gangguan perjalanan sering terlambat diumumkan (hampir mendekati 30 menit) sehingga cukup menyulitkan perencanaan perjalanan 3. Puas karena informasi gangguan perjalanan diumumkan tepat waktu (di bawah 30 menit) sehingga memiliki cukup waktu untuk menyesuaikan rencana perjalanan 4. Sangat puas karena informasi gangguan perjalanan segera diumumkan (jauh di bawah 30 menit) sehingga memudahkan dalam bertindak untuk rencana perjalanan					Informasi gangguan perjalanan kereta api					1. Sangat tidak penting memandang kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kecepatan pengumuman informasi gangguan perjalanan untuk kemudahan dalam menyesuaikan rencana perjalanan sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena tidak ada papan petunjuk angkutan lanjutan dan informasi sangat minim sehingga menyulitkan untuk mencari transportasi lain 2. Tidak puas karena papan petunjuk angkutan lanjutan sulit ditemukan, kurang memuat informasi yang jelas sehingga harus bertanya kepada petugas					Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan informasi yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif), dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan informasi

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
3. Puas karena papan petunjuk angkutan lanjutan tersedia, mudah ditemukan, mudah terbacam dan cukup informatif mengenai pilihan transportasi lanjutan 4. Sangat puas karena papan petunjuk angkutan lanjutan sangat jelas dan lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif), dan terletak strategis (pintu keluar dan masuk) sehingga memudahkan untuk merencanakan perjalanan selanjutnya										yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif) dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan informasi yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif) dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan informasi yang lengkap (informatif, komunikatif, dan edukatif) dan penempatan tanda strategis (pintu keluar dan masuk) terhadap informasi angkutan lanjutan untuk kemudahan melanjutkan perjalanan sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena petugas sulit ditemukan, tempat layanan tidak tersedia meja kerja 2. Tidak puas karena petugas tidak selalu ada/kurang informatif dan tempat layanan sulit dijangkau 3. Puas karena petugas komunikatif dan membantu serta tempat layanan tersedia dan mudah ditemukan 4. Sangat puas karena petugas sangat komunikatif, proaktif, dan sangat membantu menyelesaikan masalah/pertanyaan serta tempat layanan sangat jelas dan nyaman					Fasilitas layanan penumpang					1. Sangat tidak penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting 3. Penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang petugas keamanan yang cakap berkomunikasi dan sigap memberi bantuan serta keberadaan pelayanan mudah ditemukan sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena lahan parkir tidak tersedia/terlalu sempit dan tidak mampu					Tempat parkir					1. Sangat tidak penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi kendaraan

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
menampung banyak kendaraan sehingga sering membuat kemacetan/antrean panjang 2. Tidak puas karena lahan parkir kurang memadai saat jam sibuk sehingga kendaraan sering terhambat saat masuk dan keluar 3. Puas karena lahan parkir cukup memadai untuk menampung kendaraan dan sirkulasi kendaraan masuk/keluar cukup lancar 4. Sangat puas karena lahan parkir sangat luas dan sirkulasi kendaraan sangat lancar tidak menyebabkan antrean										keluar-masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi kendaraan keluar-masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting 3. Penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi kendaraan keluar-masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang kecukupan lahan parkir dan kelancaran sirkulasi kendaraan keluar-masuk area parkir untuk kemudahan mengakses stasiun sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena penanda penunjuk arah tidak tersedia dengan jelas dan ukuran teks terlalu kecil, dan sulit terbaca 2. Tidak puas karena penanda penunjuk arah sulit ditemukan, tulisan kurang jelas, dan tidak konsisten di seluruh stasiun 3. Puas karena penanda penunjuk arah tersedia di sebagian besar area, mudah dilihat, ukuran huruf cukup jelas, dan membantu menemukan arah dengan mudah 4. Sangat puas karena penanda penunjuk arah tersedia lengkap di seluruh stasiun, ukuran huruf pas dan terbaca dengan jelas sehingga memudahkan untuk menemukan tujuan					Penanda penunjuk arah					1. Sangat tidak penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun sebagai faktor penting 2. Tidak penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun sebagai faktor penting 3. Penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun sebagai faktor penting 4. Sangat penting ketersediaan, kelengkapan, dan kejelasan penanda petunjuk arah untuk membantu memudahkan beraktivitas di stasiun sebagai faktor penting
Kesetaraan										
1. Sangat tidak puas karena tidak ada fasilitas disabilitas (tempat duduk untuk penumpang disabilitas) dan jalur yang berbahaya (licin, tidak ada <i>guiding block</i>), dan tidak ada jalur khusus					Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (<i>lift</i> /jalur kursi roda) dan jalur yang aman (<i>guiding block</i> dan <i>hand rail</i>) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin keretaraan

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
penumpang disabilitas 2. Tidak puas karena fasilitas sulit ditemukan dan sering tidak berfungsi dengan baik, dan jalur ramp/pedestrian sering terhalang dan kurang aman 3. Puas karena tersedia fasilitas dasar (tempat duduk dan jalur khusus kursi roda) 4. Sangat puas karena seluruh fasilitas disabilitas berfungsi dengan sangat baik, jalur ramp dan pedestrian sangat aman (<i>hand rail</i> sesuai dan <i>guiding block</i> jelas) sehingga menjamin kesetaraan optimal										elayanan seluruh penumpang sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (<i>lift</i>/jalur kursi roda) dan jalur yang aman (<i>guiding block</i> dan <i>hand rail</i>) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin keretaraan pelayanan seluruh penumpang sebagai faktor penting 3. Penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (<i>lift</i>/jalur kursi roda) dan jalur yang aman (<i>guiding block</i> dan <i>hand rail</i>) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin keretaraan pelayanan seluruh penumpang sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan fasilitas disabilitas (<i>lift</i>/jalur kursi roda) dan jalur yang aman (<i>guiding block</i> dan <i>hand rail</i>) yang berfungsi dengan baik untuk menjamin keretaraan pelayanan seluruh penumpang sebagai faktor penting
1. Sangat tidak puas karena tidak tersedia ruang menyusui atau ruangan yang ada tidak layak pakai (terlalu kecil, kotor, lembab, bising, tanpa wastafel, dan kunci ruangan) 2. Tidak puas karena ruang menyusui kurang lengkap terasa sempit, dan suasana kurang tenang sehingga menyulitkan proses menyusui/memompa ASI 3. Puas karena ruang menyusui tersedia dengan fasilitas yang hampir memenuhi standar (seperti tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan memiliki lingkungan yang cukup tenang dan bersih 4. Sangat puas karena ruang menyusui berfungsi sempurna dan terawat, dilengkapi dengan fasilitas sesuai standar, dan memiliki lingkungan yang sangat tenang, bersih, serta nyaman (bebas polusi dan kebisingan)					Ruang ibu menyusui (<i>Nursery room</i>)					1. Sangat tidak penting memandang ketersediaan ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting 2. Tidak penting memandang ketersediaan ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting 3. penting memandang ketersediaan ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan

Parameter	Tingkat Kepuasan				Variabel	Tingkat Kepentingan				Parameter
	1	2	3	4		1	2	3	4	
										pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting 4. Sangat penting memandang ketersediaan ruang menyusui dengan fasilitas lengkap sesuai standar (tersedia wastafel, ventilasi, dsb) dan lingkungan yang tenang dan bersih untuk menjamin kesetaraan pelayanan optimal pada ibu menyusui sebagai faktor penting



Lampiran Observasi Stasiun Indro

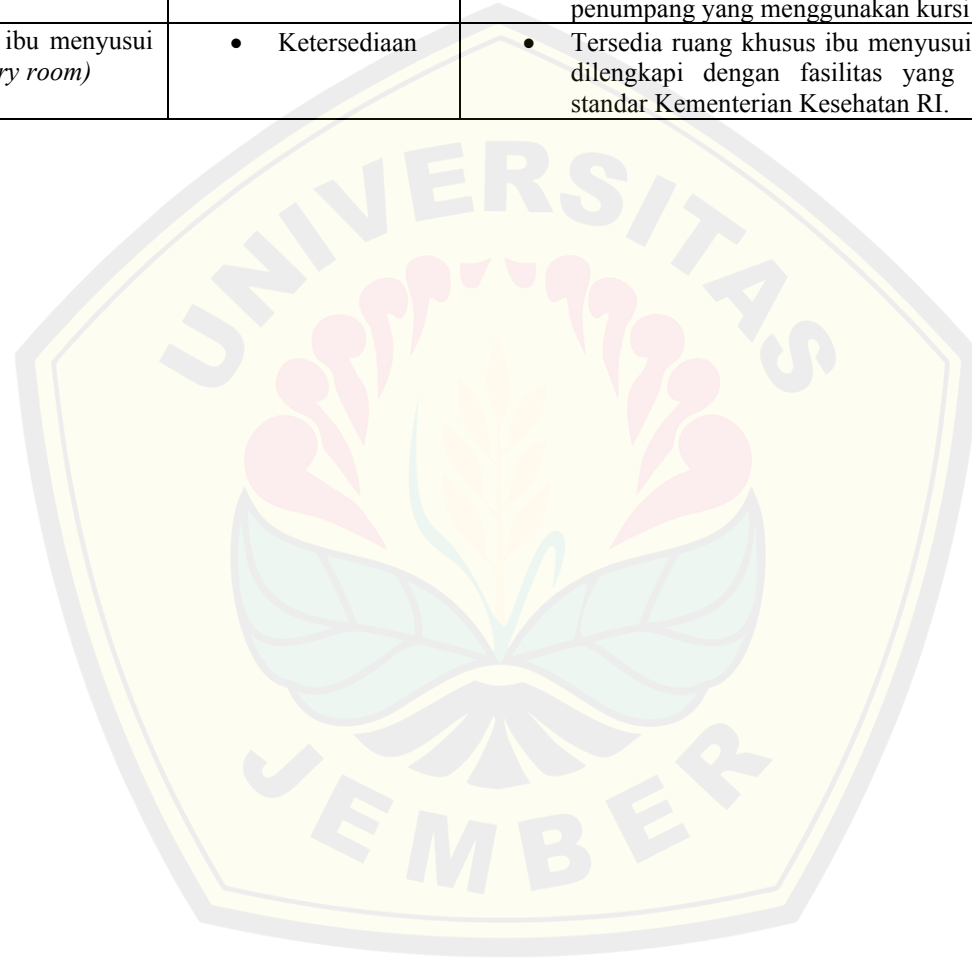
No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Parameter	Keterangan Kondisi Eksisting	Sesuai/Tidak Sesuai
1.	Keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan	- Ketersediaan - Jumlah - Kondisi	- Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 1 (satu) unit APAR ukuran 3 kg, area bertiket minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 10 kg. - Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi. - Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>).		
		Informasi dan fasilitas kesehatan	- Ketersediaan - Jumlah	- Fasilitas obat-obatan. - Minimal 1 (satu) unit Kursi Roda layak pakai. - Minimal 1 (satu) unit Tandu layak pakai. - Minimal 1 (satu) Tabung oksigen berat minimal 0,5 m³.		
		Lampu penerangan	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.		
		Peron	- Ketersediaan - Kondisi	- Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak dibawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta. - Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta. - Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan: d. Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang. e. Marka/<i>guiding block</i> untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra. f. Tersedia safety line.		
		Assembly point/titik	Ketersediaan	Tersedia minimal 1 (satu) <i>assembly point</i>		

		berkumpul	Kondisi	area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage.		
2	Keamanan	Fasilitas keamanan	- Ketersediaan - Jumlah	- Tersedianya CCTV yang merekam: - Proses naik/turun penumpang di peron. - Proses penumpang masuk/keluar stasiun. - Pergerakan orang di area tidak bertiket. - Pergerakan orang di area bertiket.		
		Petugas keamanan	- Ketersediaan - Jumlah	- Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat. - Minimal 1 (satu) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.		
		Informasi gangguan keamanan	- Ketersediaan - Bersifat informatif	- Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No Telp/HP: - Polsek/Polres setempat - Call center		
		Lampu penerangan	- Intensitas cahaya - Luas ruangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux untuk area publik.		
3.	Kehandalan/keteraturan	Layanan penjualan tiket	- Ketersediaan - Jumlah - Kecepatan pelayanan	- Tersedia loket tiket manual dan/atau <i>vending machine</i> serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top-up</i>. - Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi. - Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.		
		Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	- Ketersediaan - Kondisi - Akurasi informasi	- Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, yang mudah terbaca. - Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.		
		Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	- Ketersediaan - Terbaca (visual) dan terdengar jelas (audio)	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi informasi kedatangan kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh		

			Akurasi informasi	penumpang di stasiun.		
4.	Kenyamanan	Area/ruang tunggu	- Ketersediaan - Kepadatan penumpang	- Tersedianya area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. - Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 M² per orang.		
		Area boarding	- Luas - Kondisi	- Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk. - Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.		
		Toilet	- Jumlah - Kondisi	- Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan: g. Pria (1 WC, 1 wastafel). h. Wanita (1 WC, 1 wastafel). i. Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable. j. Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus. k. Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau. l. Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik.		
		Musholla	- Jumlah - Kondisi	- Menampung 6 orang (pria atau Wanita). - Area bersih, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.		
		Pencahayaan	- Ketersediaan - Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.		
		Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.		
		Kebersihan stasiun	Kondisi	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi kereta api.		

		Tempat sampah	• Ketersediaan	• Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).		
		Himbauan larangan merokok	• Ketersediaan	• Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.		
5.	Kemudahan	Informasi pelayanan	• Tempat • Jenis media kondisi	• Mempunyai sistem pemberitahuan <i>public (Public Address System (PA) Information System- PIS)</i>. • Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca. • Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada		
		Informasi gangguan perjalanan kereta api	• Waktu	• Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.		
		Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	• Tempat • Ketersediaan • Kondisi	• Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan. • Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun kereta api yang mudah terlihat. • Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif.		
		Fasilitas layanan penumpang	• Ketersediaan	• Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja. • Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi.		
		Tempat parkir	• Luas • Sirkulasi	• Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. • Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar.		
		Penanda penunjuk arah	• Ketersediaan	• Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.		
6.	Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	• Aksesibilitas • Ketersediaan	• Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian hand rail 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin.		

				• Tersedia jalur pedestrian dengan guiding block untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. • Tersedianya lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.		
		Ruang ibu menyusui (<i>Nursery room</i>)	• Ketersediaan	• Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.		



Lampiran Wawancara Pengelola Petugas Stasiun Indro

1. Apa kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Stasiun Indro?

Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan Stasiun Indro berkaitan dengan kondisi fasilitas yang berpengaruh terhadap kenyamanan dan keselamatan penumpang terutama saat kondisi hujan. Area peron sering mengalami banjir sehingga menyebabkan jalanan dan tangga yang digunakan menjadi licin sehingga meningkatkan risiko untuk terjatuh. Kemudian, aksesibilitas bagi penumpang disabilitas masih belum tersedia secara optimal. Hingga saat ini, Stasiun Indro belum memiliki ramp atau alat bantu akses bagi pengguna kursi roda, sehingga apabila terdapat penumpang disabilitas petugas masih perlu memberikan bantuan secara langsung dengan cara digendong untuk membantu penumpang masuk ke dalam kereta.

2. Apa saja rencana pengembangan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan di Stasiun Indro?

Terdapat beberapa rencana pengembangan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Indro, meliputi pengadaan fasilitas keamanan berupa CCTV, perbaikan dan peningkatan kondisi ruang tunggu penumpang, serta penyediaan toilet sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui pemisahan berdasarkan jenis pengguna dan pengguna disabilitas.

3. Apakah fasilitas parkir di Stasiun Indro dikelola oleh pihak PT. KAI?

Fasilitas parkir yang digunakan oleh pengguna jasa saat ini tidak dikelola secara langsung oleh pihak PT. KAI area parkir yang tersedia berada pada lahan milik warga sekitar stasiun dan dikelola secara mandiri oleh masyarakat setempat. Kapasitas parkir bisa digunakan sekitar 20 motor, sedangkan parkir mobil tidak disediakan biasanya parkir di depan rumah warga.

4. Apakah pernah terjadi kepadatan penumpang pada area ruang tunggu dan *boarding pass*?

Kepadatan penumpang masih sering terjadi pada waktu tertentu, terutama saat akhir pekan dan pada jadwal keberangkatan kereta sore sekitar pukul 17.00 WIB. Kondisi tersebut menyebabkan jumlah penumpang yang berada di ruang tunggu melebihi kapasitas yang tersedia hingga sebagian pengguna jasa dapat menunggu di area peron.

5. Berapa rata-rata jumlah penumpang pada setiap keberangkatan dan jumlah penumpang harian di Stasiun Indro?

Jumlah penumpang dalam satu kali keberangkatan berkisar antara 60–70 orang, sedangkan jumlah penumpang harian rata-rata mencapai 200–300 orang. Pada periode

akhir pekan, jumlah pengguna jasa dapat meningkat hingga lebih dari 500 orang per hari.

6. Apakah pernah terjadi tindakan kriminal di area Stasiun Indro?

Saat ini belum terdapat laporan mengenai kejadian kriminal yang terjadi di lingkungan Stasiun Indro. Meskipun demikian, secepatnya akan meningkatkan aspek keamanan melalui rencana penambahan fasilitas pengawasan seperti CCTV agar aktivitas pengguna jasa dapat terpantau dengan lebih baik dan menciptakan rasa aman selama berada di area Stasiun Indro.

7. Apakah kegiatan kebersihan di Stasiun Indro telah memiliki jadwal pelaksanaan?

Kebersihan di Stasiun Indro telah dilakukan secara terjadwal oleh petugas kebersihan. Pembersihan area stasiun dilakukan terutama menjelang jadwal keberangkatan maupun kedatangan kereta api. Selain itu, petugas kebersihan telah dibagi berdasarkan sistem shift untuk memastikan kondisi lingkungan stasiun tetap terjaga dan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa.

Lampiran Google Drive

