

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian yang diperoleh dari analisis tingkat kesesuaian, menurut Standar Pelayanan Minimal Kereta Api Joglosemarkerto di dalam stasiun rata-rata 88,933% dan menurut Standar Pelayanan Minimal Kereta Api Joglosemarkerto di dalam perjalanan rata-rata 87,892 %, hal ini dapat dikatakan standar pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT KAI sudah memenuhi kepuasan dan kepentingan penumpang, hal ini dapat dilihat dari tabel 4.2 persentase tingkat kesesuaian. Namun ada beberapa atribut pernyataan yang kurang dan perlu diperbaiki lagi.

Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis (IPA)* menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut pernyataan yang dianggap penting dan berhasil dalam menentukan kepuasan penumpang di dalam stasiun ataupun di dalam perjalanan. Adapun atribut pernyataan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Standar Pelayanan Minimum di dalam Stasiun
 - a. Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi (Atribut 2)
 - b. Titik kumpul evakuasi (Atribut 3)
 - c. Nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*) (Atribut 4)
 - d. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Keselamatan) (Atribut 5)
 - e. Tandu (Atribut 7)

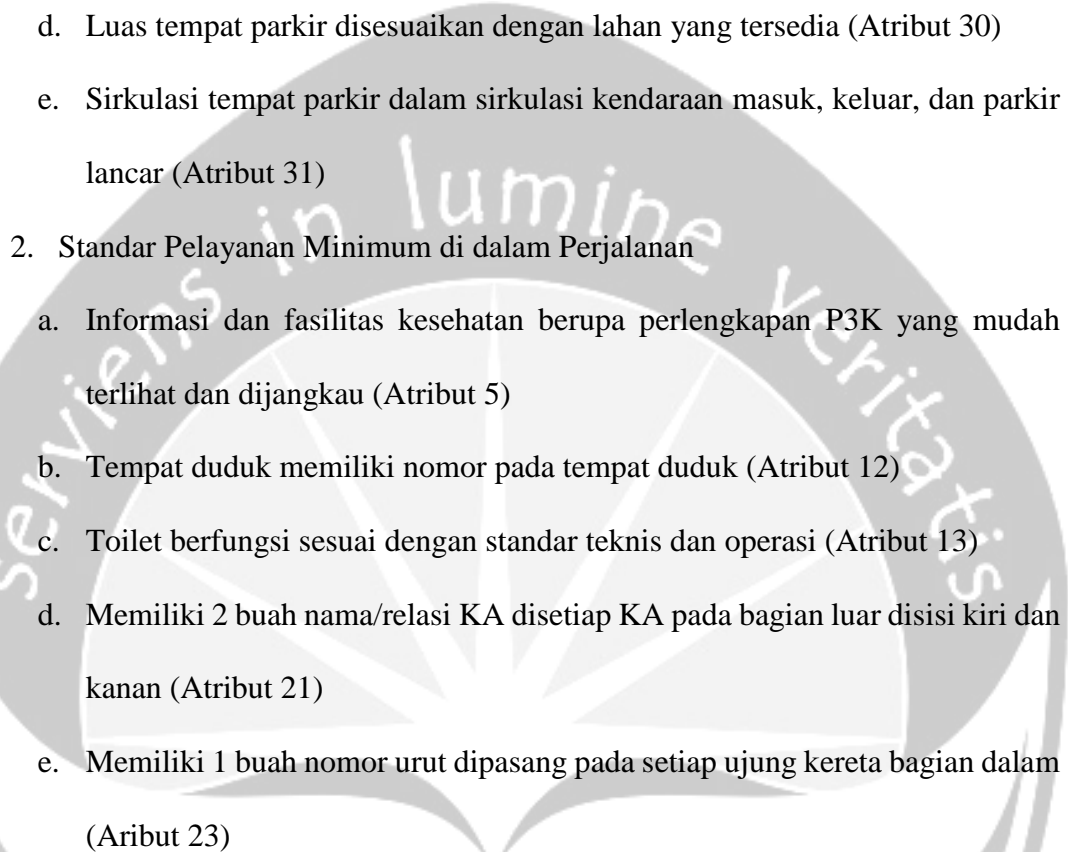
- f. Lampu penerangan (Atribut 8)
 - g. Tersedia *CCTV* (Atribut 9)
 - h. Ruang tunggu memiliki tempat duduk untuk satu orang minimum 0,6 m² (Atribut 14)
 - i. Ruang *boarding* memiliki tempat duduk untuk satu orang minimum 0,6 m² (Atribut 16)
 - j. Informasi pelayanan dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket pintu masuk, dan diruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca (Atribut 23)
 - k. Informasi angkutan lanjutan mengenai penempatan lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas terbaca (Atribut 26)
 - l. Fasilitas pelayanan penumpang mempunyai tempat dan meja kerja (Atribut 27)
 - m. Selisih tinggi peron dengan lantai keretatidak lebih dari 20 cm (Atribut 29)
 - n. Fasilitas bagi penumpang *difable* terdapat ramp (bidang miring) dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron (Atribut 32)
 - o. Ruang ibu menyusui memiliki ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi (Atribut 33)
2. Standar Pelayanan Minimum di dalam Perjalanan
- a. Rem darurat (Atribut 2)
 - b. Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau (Atribut 3)
 - c. Petunjuk jalur evakuasi (Atribut 4)

- d. Minimal 1 *CCTV* dalam 1 rangkaian kereta api (Atribut 7)
- e. Petugas keamanan minimal 2 orang dalam 1 rangkaian kereta api (Atribut 8)
- f. Rak bagasi (Atribut 17)
- h. Informasi dalam bentuk audio harus lebih jelas terdengar dengan suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada (Atribut 19)
- i. Memiliki 1 buah nomor urut kereta yang dipasang pada setiap samping pintu naik atau turun penumpang (Atribut 22)
- j. Penempatan nama atau relasi dan nomor urut kereta mudah terlihat dan jelas terbaca (Atribut 24)
- k. Minimal memiliki 4 tempat duduk untuk penumpang *difable* dalam 1 kereta (Atribut 25)

Sedangkan beberapa atribut pernyataan yang dianggap memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi penumpang di dalam stasiun ataupun di dalam perjalanan namun kinerja dalam atribut pernyataan ini dinilai masih kurang memuaskan. Dalam hal ini atribut pernyataan ini seharusnya lebih diperbaiki dan diprioritaskan, sehingga kinerja dari pelayanan lebih baik dan meningkat.

Atribut pernyataan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Standar Pelayanan Minimum di dalam Stasiun
 - a. Ruang tunggu memiliki area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam stasiun (Atribut 15)
 - b. Informasi gangguan perjalanan KA dalam mengumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan (Atribut 25)

- c. Fasilitas layanan penumpang untuk 1 orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris (Atribut 28)
 - d. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia (Atribut 30)
 - e. Sirkulasi tempat parkir dalam sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar (Atribut 31)
2. Standar Pelayanan Minimum di dalam Perjalanan
- a. Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K yang mudah terlihat dan dijangkau (Atribut 5)
 - b. Tempat duduk memiliki nomor pada tempat duduk (Atribut 12)
 - c. Toilet berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi (Atribut 13)
 - d. Memiliki 2 buah nama/relasi KA disetiap KA pada bagian luar disisi kiri dan kanan (Atribut 21)
 - e. Memiliki 1 buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam (Atribut 23)
- 

6.2 Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang telah diungkapkan maka dapat dikemukakan saran-saran untuk peningkatan Kereta Api Joglosemarkerto sebagai berikut.

- a. PT KAI perlu melakukan pengawasan terhadap perkembangan kualitas pelayanan di dalam stasiun maupun di dalam perjalanan untuk mengetahui atribut-atribut yang belum dan kurang memuaskan bagi penumpang, sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan atas atribut-atribut yang kurang.
- b. PT KAI perlu menjaga kinerja pelayanan agar Kereta Api Joglosemarkerto menjadi armada yang unggul dan menarik bagi penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim, 2000, *Manajemen Transportasi*, Cetakan Pertama Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Anonim, KBBI, <https://kbbi.web.id/kualitas>, Diakses 2 Maret 2019.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Metodologi Penelitian*, Penerbit PT, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2003, *Secrets of Customer Relationship Manajement*, Yogyakarta.
- Bitner, M. J, dan Zeithaml, V, A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata Mc Graw Hill, New Delhi.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam, 2009, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “, Semarang : UNDIP.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*, Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Martinez, C, L. 2003, *Evaluation Report : Tools Cluster Networking Meeting 1* Center Point Institute, Inc, Arizona.
- Miro, F. 2005, *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*, Erlangga, Jakarta.
- Nasution, M. 2008, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Notoatmojo, Soekidjo, 2003, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., V, A, Zeithaml, dan L,L, Berry, 1998, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Preceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Menteri Perhubungan Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik*

Indonesia Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas, Dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api, Jakarta.

Menteri Perhubungan Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, Jakarta.*

Rescoe., 1982, *Research Methods for Business*, Mc Graw Hill, New York.

Sevilla, G Consuelo dkk, 1993, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: UI-PRESS.

Sukmadinata, N.S. 2009, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Supranto, J. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J. 2011, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

Lampiran 1
Surat Ijin Mendapatkan
Data Dari Universitas Atma
Jaya Yogyakarta



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Teknik

Nomor : 0366/XI/U/2019
Hal : Permohonan Data dan Ijin Survey

Yogyakarta, 6 Februari 2019

Kepada
Yth. Pimpinan PT. KAI Daerah Operasi 6 Yogyakarta
Jl. Lempuyangan No. 1
Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Tingkat Sarjana pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, setiap mahasiswa yang menempuh mata kuliah Tugas Akhir sangat membutuhkan data pendukung secara nyata dan lengkap.

Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data tentang "Penyebaran Kkuisioner Di Dalam Kereta Dengan Tujuan Mendapatkan Data Dari PT. KAI Yogyakarta" kepada :

Nama : Nova Magdalena Raja Gukguk
NPM : 150215946
Program Studi : Teknik Sipil
Semester : Genap T.A. 2018/2019

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



Fushardjanti Felasari, S.T., MSc.CAED., Ph.D.



03662019

Lampiran 2
Surat Ijin Melaksanakan
Penelitian Di Stasiun
Lempuyangan

Nilai Utama

PT. KERETA API INDONESIA (Persero)

NOTA

No. 106/SDM/II/D.6-2019

Yogyakarta, 14 Februari 2019

MENGENAI NO.
LAMPIRAN : -
PERIHAL : Ijin survey & Data

Kepada
Yth. 1. SM Angkutan Penumpang
2. KUPT Stasiun Besar Lpn
di
TEMPAT

1. Menunjuk surat dari Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta No. 0366/XI/U/2019 tanggal 06 Februari 2019 perihal permohonan ijin survey dan data mahasiswa dari program studi Teknik Sipil sbb :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Pelaksanaan
1	NOVA MAGDALENA RAJA GUKGUK	150215946	18-02-2019 s.d. 18-03-2019

mohon ijin untuk mendapatkan data di unit Angkutan Penumpang dan melaksanakan survey di UPT Stasiun Besar Lempuyangan .

2. Demikian atas perhatian dan ijin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

JM Sumber Daya Manusia
DAOP 6 Yogyakarta

(Signature)
ZAENAL ABIDIN
NIPP. 62837

Nama & Jabatan	Keterangan Setuju/ Tidak Setuju (harap diksi)	Tanda Tangan
GOTRO NUR RIYADI SM Angkutan Penumpang	<i>Acc 16/2/2019</i> <i>laporan Laporan</i> <i>Survei</i>	<i>(Signature)</i>
TONI HARYANTO KUPT Stasiun Besar Lempuyangan	<i>Acc 18/2/2019</i>	<i>(Signature)</i>



Lampiran 2
Surat Ijin Melaksanakan
Penelitian Di Stasiun
Lempuyangan



PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAERAH OPERASI 6 YOGYAKARTA

NOTA

No. D.VI/ANGK-2/57/II/2019

Yogyakarta, 18 Februari 2019

Lampiran :-
Perihal : Ijin Survey

Kepada

Yth. JM SDM
di
Tempat

1. Menjawab surat nomor 106/SDM/II/D.6-2019 tanggal 14 Februari 2019 perihal ijin survey.
2. Dengan ini diberikan ijin untuk melakukan survey ke penumpang di Stasiun Besar Lempuyangan untuk mahasiswa Universitas Atmajaya berikut ini:

NO.	NAMA	NIM	PELAKSANAAN
1.	Nova Magdalena	150215946	18-02-2019 s.d 18-03-2019

3. Ketentuan yang harus dipenuhi dan WAJIB DISAMPAIKAN kepada mahasiswa tersebut di atas pada point 2 (dua):
 - a. Pada saat survey tidak mengganggu kenyamanan penumpang.
 - b. Berpakaian rapi dan sopan.
 - c. Tertib tidak mengganggu dinas PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
 - d. Memakai kartu tanda pengenal yang dikeluarkan oleh Seksi SDM 6 Yogyakarta.
 - e. Surat ijin ini bukan merupakan ijin naik KA.
 - f. Hasil dari survey yang dilakukan harus disampaikan kepada Senior Manager Angkutan Penumpang Daop 6 Yogyakarta.
 - g. Terima kasih.

a.n SM ANGKUTAN PENUMPANG

ASMAN SARPEN,

BRIGITA ANITA SARI
NIPP. 61622

Tembusan Yth :
1. KSB Lpn
2. Anip.

Lampiran 2
Surat Ijin Melaksanakan
Penelitian Di Stasiun
Lempuyangan

System

<https://rdsv2.kereta-api.co.id/index.php?r=notadinas/surat/print&re>



Yogyakarta, 19 Februari 2019

Nomor : KE.105/11/DO.6-2019
Sifat : Terbatas
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Ijin Survey mhs UA/JY a.n. Nova Magdalena R



KE.105/11/DO.6-2019

Kepada Yth

Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

di

Tempat

1. Merindaklanjuti surat saudara nomor : 0366/OU/2019 tanggal 06 Februari 2019 perihal permohonan ijin Survey dibentahukan bahwa mahasiswa dari program studi Teknik Sipil sbib:

No	Nama Mahasiswa	NIM	Tempat Pelaksanaan
1	NOVA MAGDALENA RAJA GUKGUK	150215946	UPT Stasiun Besar Lempuyangan

dibenkan ijin untuk melaksanakan Survey pada tanggal 19 Februari 2019 s.d. 18 Maret 2019.

2. Mengenal syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan Survey, sebagai berikut :
- Membawa rekaman surat ini;
 - Tertib tidak mengganggu dinas PT. Kereta Api Indonesia (Persero);
 - Mematuhi peraturan yang berlaku;
 - Memakai kartu tanda pengenal.
3. Demikian untuk menjadikan periksa dan terima kasih.

a.n. Manager Sumber Daya Manusia Dan Umum
Junior Manager Sumber Daya Manusia,



Tembusan Internal:

Senior Manager Angkutan Penumpang | GOTRO NUR RIYADI
Kepala UPT Stasiun Besar B Lempuyangan | TONI HARIYANTO

**KUESIONER PENELITIAN
EVALUASI STANDAR PELAYANAN KERETA API
JOGLOSEMARKERTO**

No. Kuesioner :

Kepada Reponden yang terhormat,

Perkenalkan nama saya Nova Magdalena RGG dari mahasiswi Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Standar Pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto”, guna menyelesaikan Tugas Akhir saya.

Saya mohon kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap. Informasi yang diterima dari hasil kuesioner ini bersifat sangat rahasia dan dipergunakan untuk kepentingan akademis. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk : Isilah dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang anda anggap paling benar

DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
2. Usia :
 - a. 18-25 tahun c. 36-45 tahun
 - b. 26-35 tahun d. >45 tahun
3. Jenis Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa d. Pegawai Negeri/BUMN
 - b. Guru/Dosen e. Wiraswasta/Pengusaha
 - c. Pegawai Swasta f. Lain-lain

4. Tingkat Pendapatan :
 - a. < Rp. 2.000.000/bulan
 - b. Rp. 2.000.000-Rp. 5.000.000/bulan
 - c. Rp. 5.000.000-Rp. 7.000.000/bulan
 - d. >Rp. 7.000.000/bulan
5. Moda transportasi sebelum menggunakan Kereta Api Joglosemarkerto:
 - a. Kendaraan Bermotor d. Bus Travel
 - b. Mobil pribadi e. Lain-lain
 - c. Angkutan Umum
6. Alasan menggunakan Kereta Api Joglosemarkerto:
 - a. Biaya lebih murah
 - b. Waktu tempuh lebih cepat
 - c. Kenyamanan dan Keamanan
 - d. Banyak pilihan jadwal perjalanan
 - e. Lainnya.....
7. Harga tiket yang ditawarkan saat ini :
 - a. Sangat mahal (>Rp 200.000)
 - b. Mahal (Rp 150.000-Rp 200.000)
 - c. Terjangkau (Rp 100.000-Rp150.000)
 - d. Murah (<Rp 100.000)
8. Menurut anda, apa yang perlu ditingkatkan PT Kereta Api Indonesia dalam pelayanan yang diberikan saat ini :
 - a. Pelayanan di kereta dan di dalam stasiun
 - b. Jadwal Kereta Api
 - c. Fasilitas di kereta dan di dalam satasiun
 - d. Informasi
 - e. Lainnya...



A. PENGUKURAN TINGKAT KINERJA (Kinerja yang Diterima Penumpang Saat di Dalam Stasiun)

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Dalam Stasiun dengan tolak ukur stasiun besar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015. Beri tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :

1
5
Tidak Sesuai —————> **Sangat Sesuai**

Atribut Pelayanan	Standar Pelayanan									
	Kinerja Pelayanan					Tingkat Pelayanan				
KESELAMATAN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
➤ Informasi dan fasilitas keselamatan										
1. Alat pemadam kebakaran										
2. Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi										
3. Titik kumpul evakuasi										
4. Nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>)										
➤ Informasi dan fasilitas kesehatan										
5. Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)										
6. Kursi roda										
7. Tandu										
8. Lampu penerangan										
KEAMANAN										
➤ Fasilitas keamanan										
9. Tersedia CCTV										
➤ Petugas keamanan										
10. Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat										
➤ Informasi gangguan keamanan										
11. Tersedia stiker dengan nomor telepon pengaduan yang mudah terlihat dan jelas terbaca										

Atribut Pelayanan	Standar Pelayanan									
	Kinerja Pelayanan					Tingkat Pelayanan				
KEHANDALAN/KETERATURAN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
➤ Layanan penjualan tiket										
12. Maksimum 180 detik per nama penumpang										
13. Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA										
KENYAMANAN										
➤ Ruang tunggu										
14. Tempat duduk untuk satu orang minimum 0,6 m ²										
15. Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun										
➤ Ruang <i>boarding</i>										
16. Tempat duduk untuk 1 orang minimum 0,6 m ²										
17. Area bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun										
➤ Toilet										
18. Pria (4 urinoir, 3 wc, 2 wastafel)										
19. Wanita (6 wc, 2 wastafel)										
20. Tersedia 1 toilet untuk penumpang difable										
21. Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi dengan baik.										
22. Mushola										

Atribut Pelayanan	Standar Pelayanan									
	Kinerja Pelayanan					Kinerja Pelayanan				
KEMUDAHAN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
➤ Informasi pelayanan										
23. 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										
24. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada										
➤ Informasi gangguan perjalanan KA										
25. Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan										
➤ Informasi angkutan lanjutan										
26. Penempatan lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan mudah terlihat dan jelas terbaca										
➤ Fasilitas layanan penumpang										
27. Mempunyai tempat dan 1 meja kerja										
28. 1 orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris										
➤ Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang										
29. Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm										
➤ Tempat parkir										
30. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia										
31. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar										
KESETARAAN										
➤ Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>										
32. Terdapat ramp (bidang miring) dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron										
➤ Ruang ibu menyusui										
33. Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi										

B. PENGUKURAN TINGKAT KINERJA (Kinerja yang Diterima Penumpang Saat di Dalam Perjalanan)

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Dalam Perjalanan dengan tolak ukur stasiun besar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015. Beri tanda centang (√) pada pertanyaan-pertanyaan tersebut di kolom yang telah disediakan dibawah ini :

Keterangan :



Atribut Pelayanan	Standar Pelayanan										
	Kinerja Pelayanan						Tingkat Pelayanan				
KESELAMATAN	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
➤ Informasi dan fasilitas keselamatan											
1. 1 APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg											
2. Rem darurat											
3. Alat pemecahkaca yang mudah terlihat dan dijangkau											
4. Petunjuk jalur evakuasi											
➤ Informasi dan fasilitas kesehatan											
5. Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan dijangkau											
6. 1 set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/kondektur											
KEAMANAN											
➤ Fasilitas pendukung											
7. Minimal 1 CCTV dalam 1 rangkaian kereta											
➤ Petugas keamanan											
8. Minimal 2 orang petugas dalam 1 rangkaian kereta											

Lampiran 3
 Format Kuesioner Standar
 Pelayanan Kereta Api
 Jogyakarta

Atribut Pelayanan	Standar Pelayanan										
	Kinerja Pelayanan						Tingkat Pelayanan				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
➤ Informasi gangguan perjalanan KA											
9. Informasi diumumkan 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada											
Nama/relasi KA dan nomor urut kereta											
10. 2 buah nama/relasi KA di setiap KA pada bagian luar disisi kiri dan kanan											
11. 1 buah nomor urut keretadipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang											
12. 1 buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam											
13. Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca											
KESETARAAN											
➤ Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>											
14. Minimal 4 tempat duduk dalam satu kereta											

Atribut Pelayanan	Standar Pelayanan									
	Kinerja Pelayanan					Tingkat Pelayanan				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
➤ Informasi gangguan keamanan										
15. Minimal 2 stiker berupa nomor telepon untuk pengaduan yang mudah terlihat dan jelas terbaca										
16. Lampu penerangan										
KEHANDALAN/KETERATURAN										
➤ Ketepatan jadwal KA										
17. Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan										
KENYAMANAN										
➤ Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran										
18. Memiliki nomor tempat duduk										
➤ Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan										
19. Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi										
20. Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet										
21. Fasilitas pengatur sirkulasi udara										
22. Restorasi										
23. Rak bagasi										
KEMUDAHAN										
➤ Informasi stasiun yang disinggahi/dilewati secara berurutan										
24. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca										
25. Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada										

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	
2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	
4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	2	5	2	4	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	3	5	5	
5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	2	5	5	
6	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5	2	4	4	4	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	3	4	4	
8	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	1	3	4	5	3	5	1	5	5	5	
11	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	5	2	5	2	5	4	4	5	2	5	3	2	5	5	2	5	3	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	5	5	
13	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	1	5	5	4	3	4	1	5	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2	5	5	4	2	4	2	4	4	4	
15	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	
16	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	5	5	
17	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	2	5	5	
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	2	4	5	3	5	5	
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	
20	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	4	5	4	5	3	4	3	2	5	5	3	5	3	2	4	4	

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
21	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	2	3	3	5	5	5	2	4	4	4	
22	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	
23	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	3	5	5	
24	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	5	
26	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	3	4	5	5	5	2	5	3	3	4	5	2	5	3	3	5	5	
27	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	
28	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	
29	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	
30	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	
31	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5	4	4	
32	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5
33	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
34	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	4	
38	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	1	4	4	4	2	4	1	3	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	2	5	5	
40	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	2	5	2	4	5	4	5	4	5	3	2	5	5	4	5	3	3	5	5	

Lampiran 4
 Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	1	3	3	4	5	4	1	3	4	4
42	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	2	2	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	4	5	4	5	5	4	3	2	5	5	5	5	3	4	4	4
44	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5
45	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	2	3	3	3	3	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	2	5	5	2	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5
47	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	2	5	2	5	4	4	5	3	4	4	2	5	5	3	5	4	3	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	5	3	2	4	4
49	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4
50	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	5	2	5	2	5	5	5	4	3	4	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5
53	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5
54	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	5	1	5	5	5
55	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	2	4	4	4	4	5	5	2	2	5	4	5	4	2	4	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4
57	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4
58	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	4	4	5	3	4	1	2	5	5	3	5	1	3	4	4
59	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	2	4	4	5	4	5	2	3	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	2	5	5

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
61	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	
62	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	4	5	2	5	5	2	5	5	3	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	2	4	4	
64	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5
67	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	
68	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	5	5	
69	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	1	3	5	5	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	2	5	5	5	
71	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	5	3	4	5	5	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	2	4	5	4	5	3	4	4	2	5	5	3	5	4	5	4	4	
73	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	3	5	4	4	5	2	4	5	3	3	5	2	5	5	5	4	4	
74	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	4	
75	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	2	5	2	4	4	4	4	3	5	4	2	5	4	3	4	4	2	5	5	
76	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
77	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	
78	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	5	3	3	4	4	
80	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
81	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2	5	5	
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4	4	
85	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	
87	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	
88	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5	2	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	5	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	
90	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	
91	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	4	3	2	5	5	2	5	3	3	4	4	
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	2	4	4	4	5	3	5	2	3	5	5
93	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	2	5	5	
94	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	4	
95	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	
96	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	2	4	4	
97	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	3	4	4	4	
98	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	1	3	5	5	
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	2	3	5	5	4	5	2	3	5	5	
100	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	3	3	5	2	5	4	2	4	4	

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
101	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	5	3	5	3	4	4	4	4	2	5	5	3	5	4	2	4	5	3	5	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	3	5	5
103	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5
104	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	5	4
105	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	4	1	3	4	5	2	5	1	5	4	4
106	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	2	5	2	5	4	4	5	3	4	2	2	5	5	3	5	2	5	4	4
107	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	5	5	4	5	3	5	4	4
108	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	5
109	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	4	4
110	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	2	4	3	4	3	4	5	4	5	2	5	5	3	4	5	2	5	5	3	4	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	2	5	2	5	4	4	5	3	5	4	2	5	5	3	5	4	3	5	5
112	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	5	3	5	4	4
113	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
114	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	1	3	4	4	5	4	1	3	4	4
115	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	2	3	3	5	4	5	2	3	4	5
116	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	5	5
117	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5
118	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4
119	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4
120	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	2	5	5	5	
122	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	
123	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5	
124	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	5	4	4	5	5	
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	
126	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	4	3	2	5	5	2	5	3	4	4	4	
127	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	1	3	3	5	3	5	1	3	4	4	
128	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	2	3	5	5	
129	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	2	5	5	
130	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	5	5	
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
132	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	2	2	4	4	
133	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
135	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	2	4	4	
137	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	
138	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	4	4	4	1	3	3	5	
139	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	2	5	5	5	
140	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	

Lampiran 4
 Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
141	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	
142	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4
143	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	
144	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	
145	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	
146	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	3	3	5	
148	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	
149	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2	5	4	4	
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	2	4	
151	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	2	2	5	5	
152	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5
153	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	
154	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
155	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	3	2	5	5	
($\sum X_i$)	658	676	688	737	687	708	717	770	730	785	730	755	686	747	621	762	635	810	809	798	860	747	858	681	692	831	902	790	915	723	766	909	928	
\bar{X}	4.245	4.361	4.439	4.755	4.432	4.568	4.626	4.968	4.710	5.065	4.710	4.871	4.426	4.819	4.006	4.916	4.097	5.226	5.219	5.148	5.548	4.819	5.535	4.394	4.465	5.361	5.819	5.097	5.903	4.665	4.942	5.865	5.987	

Lampiran 4
 Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33			
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
22	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
26	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	5	5	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	

Lampiran 4
 Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
149	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
153	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
($\sum Y_i$)	719	762	770	766	762	755	777	799	808	768	792	800	812	837	829	838	833	843	852	857	807	820	885	890	898	902	912	929	936	943	950	952	962	962	
(\bar{Y})	4.639	4.916	4.968	4.942	4.916	4.871	5.013	5.155	5.213	4.955	5.110	5.161	5.239	5.400	5.348	5.406	5.374	5.439	5.497	5.529	5.206	5.290	5.710	5.742	5.794	5.819	5.884	5.994	6.039	6.084	6.129	6.142	6.206		

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
21	5	4	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4
22	3	3	3	5	2	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	5
23	4	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5
24	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4
25	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5
26	4	5	5	5	1	3	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5
27	4	4	4	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
28	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4
29	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
30	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5
31	3	3	3	5	1	5	4	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
32	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	1	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
33	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
34	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
35	5	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5	4	1	5	4	3	2	5	5	5	5	3	3	5
36	3	3	3	5	1	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	3
37	4	4	4	4	2	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2	5
38	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5
39	5	5	5	5	3	2	4	3	2	5	5	2	5	2	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3
40	4	5	4	5	1	3	5	2	4	4	5	3	5	2	3	4	1	4	4	4	4	4	1	2	4

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
41	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	4	2	4	2	5	4	4	4	4	2	4	5
42	5	5	5	5	3	2	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3
43	4	5	4	5	2	4	5	5	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
44	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4
45	5	5	5	5	1	2	5	5	2	5	5	2	5	2	2	5	5	2	5	5	4	3	5	4	5
46	4	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	4	5	2	5	5	3
47	5	4	4	5	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4
48	3	3	3	5	3	2	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	3	2	5	5	5
50	5	4	4	4	2	5	4	5	3	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5
51	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5
52	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	4
53	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
55	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
56	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	2	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3
57	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5
58	5	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
59	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	3	2	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
61	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
62	5	5	5	5	1	3	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
63	4	5	4	5	3	2	4	5	2	5	2	5	5	2	3	2	5	5	5	3	4	5	4	4	4	
64	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	3	5	
65	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
66	4	4	4	4	1	3	2	5	2	5	2	5	5	4	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	
67	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	
68	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
69	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
71	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	2	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	
72	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	2	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
73	5	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	
74	3	3	3	5	1	5	4	5	4	3	5	3	4	4	2	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
75	4	4	4	4	2	2	5	3	5	2	5	2	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	
76	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
78	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	2	4	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	3	3	
79	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	
80	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2	

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
81	5	4	4	4	2	4	4	4	5	3	5	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	
82	3	3	3	4	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	
84	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	
85	5	5	5	4	2	2	5	2	5	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	
86	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	3	
87	5	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	2	5	2	
88	5	5	5	2	5	2	5	2	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	
89	5	5	5	3	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3
90	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	3	2	2
91	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	3
92	4	5	4	5	2	4	5	4	4	5	4	3	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	
93	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	5	5	3	5	4	
94	3	3	3	4	5	4	4	5	2	5	5	1	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	
95	4	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	
96	5	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
97	5	5	5	5	3	5	2	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	
98	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
99	5	4	4	4	2	5	4	4	3	5	4	4	5	2	5	2	5	5	5	3	3	3	5	3	3	
100	3	3	3	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
101	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
102	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
104	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5
105	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5
106	5	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	1	2	5	5
107	5	5	5	5	1	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
108	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
110	4	5	4	5	3	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5
111	5	4	4	5	1	2	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	5
112	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
113	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4
114	5	4	4	4	1	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
115	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5
116	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4
117	3	3	3	5	1	4	5	4	4	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
118	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5
119	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
120	5	5	5	4	5	5	3	5	2	5	2	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
121	4	5	5	5	1	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	1	4	4	5	3	3	4	5	4	5
122	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	5	5	5	4	4	5
123	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5
124	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
126	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4
127	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	2	5	2	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5
128	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4
129	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	2	3	5	3	5	5	5	4
130	4	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4
131	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	2	5	2	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4
132	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5
133	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	1	4	4	5	5
134	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5
135	3	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	2	3	5	5	4	5	2	5	4	5	4
136	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4
137	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5
138	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5
139	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	3	5
140	5	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
141	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
142	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4
143	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5
144	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4
145	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3
146	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	5	3	5	2	5	2	4	4	3	3	4	3	4	3
147	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	2	5	2
148	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	3	3
149	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	5	3
150	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	3	5	2	5	2
151	4	4	4	4	3	2	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4
152	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3
153	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	4	3
154	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	2	3	3	4
155	5	4	4	3	5	2	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	5
($\sum X_i$)	691	689	678	733	536	630	713	693	684	712	716	711	743	703	717	737	767	760	793	796	770	811	782	823	825
\bar{X}	4.458	4.445	4.374	4.729	3.458	4.065	4.600	4.471	4.413	4.594	4.619	4.587	4.794	4.535	4.626	4.755	4.948	4.903	5.116	5.135	4.968	5.232	5.045	5.310	5.323

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
39	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
61	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4

Lampiran 4
Hasil Survei Kuesioner

N	Pertanyaan																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
149	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
153	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
$(\sum Y_i)$	717	760	769	766	761	754	788	797	761	779	794	822	817	812	821	784	843	849	866	859	871	888	893	901	906
(\bar{Y})	4.626	4.903	4.961	4.942	4.910	4.865	5.084	5.142	4.910	5.026	5.123	5.303	5.271	5.239	5.297	5.058	5.439	5.477	5.587	5.542	5.619	5.729	5.761	5.813	5.845

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR : PM. 48 TAHUN 2015
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI STASIUN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
1. Keselamatan							
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur dan prosedur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ alat pemadam kebakaran ▪ petunjuk jalur evakuasi ▪ titik kumpul evakuasi ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alat Pemadam Api Ringan (APAR) ▪ nomor-nomor telepon darurat (<i>emergency call</i>) 	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) ▪ kursi roda 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	Informasi dan fasilitas kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) 	

Lampiran 5
 Peraturan Menteri
 Perhubungan RI No. 48
 Tahun 2015

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
				▪ kursi roda ▪ tandu	▪ kursi roda ▪ tandu	▪ kursi roda ▪ tandu	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal	Intensitas cahaya	200 - 250 lux			Dilokasi wesel ujung
2. Keamanan							
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak criminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	Tersedia CCTV	-	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman	Intensitas cahaya	200 - 250 lux	200 - 250 lux	200 - 250 lux	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
		bagi pengguna jasa					
3.	Kehandalan/Keteraturan						
	Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api (jumlah loket yang beroperasi disesuaikan dengan calon penumpang dan waktu rata-rata per orang)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Waktu ◦ Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Maksimum 180 detik per nama penumpang ◦ Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Maksimum 180 detik per nama penumpang ◦ Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Maksimum 180 detik per nama penumpang ◦ Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA 	Untuk kereta perkotaan, tidak perlu informasi ada/tidaknya tempat duduk
4.	Kenyamanan						
	a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Luas ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 ◦ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan ◦ Dapat disediakan di luar bangunan stasiun kereta api ◦ Khusus untuk stasiun kereta api antar kota
	b. Ruang boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Luas ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	c. Toilet	Tersedianya toilet	<ul style="list-style-type: none"> o Jumlah o Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel); ▫ Wanita (6 WC, 2 wastafel); ▫ Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable ▫ Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik. 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel); ▫ Wanita (4 WC, 1 wastafel); ▫ Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable ▫ Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (1 WC, 1 wastafel); ▫ Wanita (1 WC, 1 wastafel); ▫ Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable ▫ Area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik - 	Ketersediaan disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan dan kondisi lingkungan
	d. Mushola	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu	<ul style="list-style-type: none"> o Jumlah o Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) ▫ Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) ▫ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Pria 7 orang ▫ Wanita 5 orang ▫ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 3 orang (laki laki atau perempuan) ▫ Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun 	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah
	e. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 250 lux	200 – 250 lux	200 – 250 lux	
	f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C		

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	di ruang tunggu tertutup	Conditioner), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi udara					
5. Kemudahan							
	a. Informasi pelayanan	<p>Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar, sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ denah/layout stasiun ✓ nomor KA, nama KA dan kelas pelayanannya ✓ nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya ✓ tarif KA ✓ peta jaringan KA ✓ ketersediaan informasi tempat duduk ka antar kota untuk stasiun yang melayani penjualan tiket 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Tempat ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 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 harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk yang mudah terlihat dan jelas terbaca ◦ Informasi dalam bentuk audio harus jelas didengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	
	c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca, sekurang-kurangnya memuat: ✓ lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan ✗ jenis angkutan ✓ jurusan/rute	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Tempat ◦ Kondisi 	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Sesuai dengan ketersediaan informasi dari angkutan lanjutan
	d. Fasilitas layanan penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan menerima pengaduan	Jumlah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja ▪ 1 (satu) orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris 	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja	Petugas yang memiliki kecakapan bahasa Inggris hanya untuk stasiun-stasiun berpenumpang internasional
	e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke kereta atau turun dari kereta	Aksesibilitas	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm	Untuk stasiun yang tinggi peronnya di bawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur			Keterangan
				Stasiun Besar	Stasiun Sedang	Stasiun Kecil	
	f. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Luas ◦ Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▫ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▫ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia ▫ Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Prioritas bagi stasiun antar kota. ▫ Untuk stasiun besar akses dari dan menuju stasiun dilengkapi dengan kanopi/atap.
6.	Kesetaraan						
	a. Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Aksesibilitas ◦ Ketersediaan 	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyanggung antar peron	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyanggung antar peron	Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyanggung antar peron	<i>Lift</i> dan/atau eskalator harus disediakan untuk stasiun yang jumlah lantainya lebih dari 1 lantai
	b. Ruang menyusui	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi		

STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DALAM PERJALANAN

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
1.	Keselamatan					
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)	Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▫ 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg ▫ rem darurat, ▫ alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau ▫ petunjuk jalur evakuasi 	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> ▫ 1 (satu) APAR per kereta dengan ukuran minimal 3 kg ▫ rem darurat/tombol darurat ▫ alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau ▫ petunjuk jalur evakuasi 	Alat pemecah kaca disediakan untuk jendela darurat yang tidak bisa dibuka
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau ▫ 1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta, kereta makan (restorasi), dan petugas pengamanan/kondektur 	Perlengkapan P3K dibawa oleh petugas pengamanan/ pengawalan dan di masing-masing kabin masinis juga tersedia perlengkapan P3K	
2.	Keamanan					
	a. Fasilitas pendukung	Peralatan untuk memonitor kejadian di dalam kereta	Jumlah	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	Minimal 1 (satu) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian	

Lampiran 5
Peraturan Menteri
Perhubungan RI No. 48
Tahun 2015

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
				kereta	kereta	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun	Jumlah	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA	
	c. Informasi gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat	Jumlah	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Operator yang menerimakan menindak-lanjuti laporan
	d. Lampu penerangan	Lampu penerangan di kereta berfungsi sebagai sumber cahaya untuk membaca dan berkomunikasi	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> ▫ pukul 17.00-22.00: 200 - 300 lux ▫ pukul 22.00-04.00: 60 - 100 lux 	200 - 300 lux	
3.	Kehandalan/Keteraturan					
	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 20% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional/kecelakaan) ▫ Kompensasi keterlambatan diberikan kepada penumpang sesuai prosedur;

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
						<ul style="list-style-type: none"> Informasi keterlambatan disampaikan di stasiun antara dan stasiun tujuan
4.	Kenyamanan					
	a. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama dalam perjalanan	Jumlah maksimum kapasitas	Memiliki nomor tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> Tempat duduk minimal 20% dari spesifikasi teknis kereta Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1 m² untuk 6 orang 	
	b. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama di dalam perjalanan	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi Area bersih 100 % dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet 		<ul style="list-style-type: none"> Dilengkapi dengan wastafel dan peralatan washer Limbah toilet tidak mencemari pelestarian fungsi lingkungan hidup
	c. Lampu penerangan	Lampu penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Intensitas cahaya	<ul style="list-style-type: none"> pukul 17.00-22.00: 200 – 300 lux pukul 22.00-04.00: 60 – 100 lux 	200 – 300 lux	Titik lampu disesuaikan dengan kebutuhan
	d. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (<i>Air Conditioner</i>), kipas angin (<i>fan</i>) dari/atau ventilasi	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Suhu dalam kereta maksimal 27°C	Dilengkapi dengan alat pengukur suhu ruangan pada setiap kereta

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		udara				
	e. Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia		Fasilitas memasak berupa pemanas listrik
	f. Fasilitas pegangan penumpang berdiri	Fasilitas ini diperuntukkan bagi penumpang berdiri pada KA perkotaan	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Kondisi ◦ Jumlah 		Mudah digapai, kuat dan tersedia minimal 90 buah pada setiap kereta	
	g. Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukkan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dan dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk	
5.	Kemudahan					
	a. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun kereta api (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Bentuk ◦ Tempat ◦ Intensitas suara 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca ▫ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat dan jelas terbaca ▫ Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada 	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Waktu ◦ Intensitas suara 	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
		mengenai: <ul style="list-style-type: none"> ▫ Gangguan operasional sarana perkeretaapian ▫ Gangguan operasional prasarana perkeretaapian ▫ Gangguan tidak langsung akibat keruwetan operasional ▫ Gangguan alam 		terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
	c. Nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	Ketersediaan nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta, untuk mempermudah penumpang mengetahui nama/relasi kereta api dan nomor urut kereta	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Jumlah ◦ Tempat ◦ Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> ▫ 2 (dua) buah nama/relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan ▫ 1(satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang ▫ 1 (satu) buah nomor urut dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam ▫ Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca 		

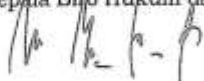
No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur		Keterangan
				KA Antar Kota	KA Perkotaan	
6.	Kesetaraan					
	Fasilitas bagi penumpang <i>difable</i>	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penumpang <i>difable</i> , yang meliputi penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah	Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta	Minimal 12 (dua belas) tempat duduk dalam satu kereta	Fasilitas prioritas ditempatkan pada ujung kereta dan terdapat informasi untuk mempermudah penumpang

MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan Sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan KSLN



SRI LESTARI RAHAYU
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19620620 198903 2 001

Lampiran 5
Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 48 Tahun 2015