

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Sebagian besar fasilitas pelayanan di kereta api dan stasiun Bandara YIA sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum berdasarkan PM No 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan kereta api. Berikut merupakan beberapa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai yang telah dievaluasi menggunakan teknik observasi dan kuesioner:
 - Stiker titik kumpul evakuasi,
 - Informasi dan fasilitas obat-obatan,
 - Titik kumpul (assembly point) didalam stasiun,
 - Informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA,
 - Kursi yang diprioritaskan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus,
 - Toilet Pria, Wanita dan penumpang difable,
 - Musholla,
 - Penanda informasi dilarang merokok di setiap ruang publik stasiun,
 - Tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus,
 - Minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta,
 - Display nomor operasi kereta api Bandara dipasang di bagian muka kereta.

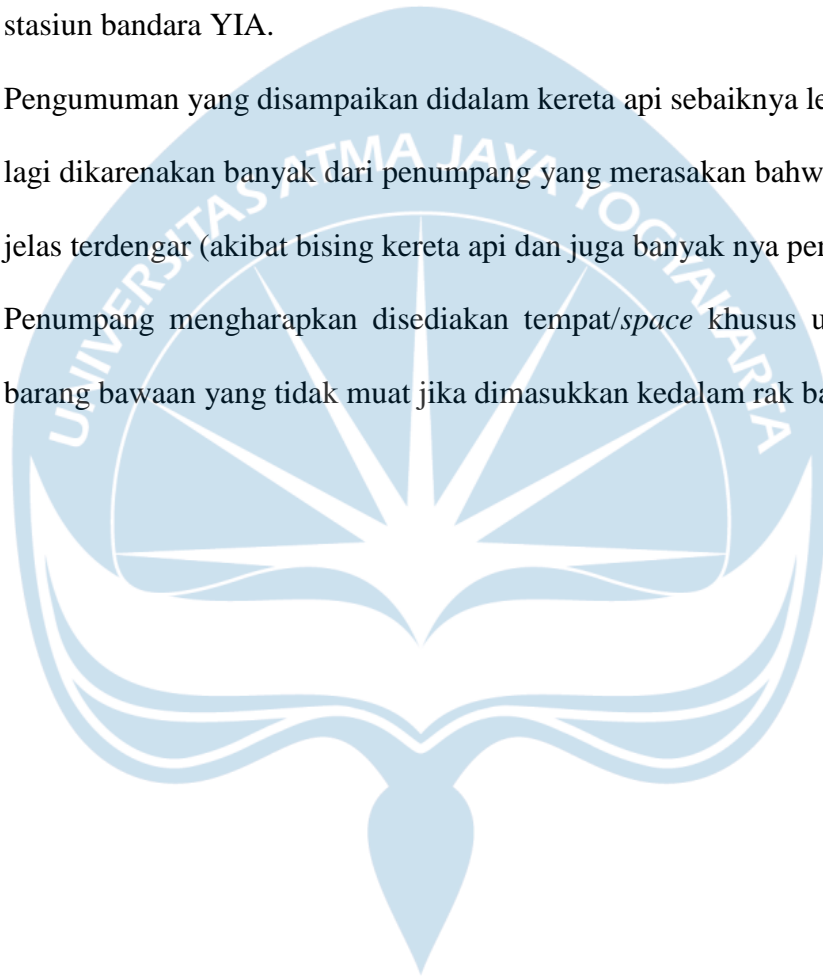
2. Beberapa jadwal keberangkatan kereta api baik rute YK-YIA dan YIA-YK yang dirubah sudah disesuaikan dengan jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat sehingga diharapkan penumpang tidak menunggu lama di stasiun.

6.2.Saran

1. Penumpang mengharapkan pembelian tiket secara online dapat memilih tempat duduk sendiri
2. Ruang/ rak bagasi memiliki ukuran yang kurang memadai untuk meletakkan barang bawaan yang cukup besar sehingga diharapkan disediakan ruang/tempat khusus untuk dapat menaruh barang bawaan yang cukup besar tersebut.
3. Diharapkan dapat dibuat aturan yang lebih jelas dilihat dan terbaca oleh semua penumpang agar dapat menaruh barang bawaan pada bagasi (bukan di kursi penumpang maupun di jalan) sehingga semua penumpang bisa duduk dan tidak terganggu mobilisasinya didalam kereta.
4. Jumlah kursi di ruang tunggu stasiun YIA sebaiknya perlu untuk ditambah, dikarenakan banyak dari pengisi kuesioner menjelaskan bahwa banyak penumpang yang tidak mendapat kursi di ruang tunggu terlebih pada saat jam padat penumpang, bahkan banyak penumpang yang berdiri saja ataupun duduk di lantai di dalam ruang tunggu sehingga sangat mengganggu mobilisasi penumpang yang lainnya.

5. Fasilitas toilet yang tidak ada didalam stasiun baik untuk wanita, pria maupun kaum disabilitas, mengharuskan penumpang untuk keluar pintu stasiun agar bisa menemukan toilet umum, dan toilet umum tersebut pun sering ditemukan dalam keadaan yang tidak bersih.
6. Penambahan jadwal keberangkatan kereta agar semua penumpang dapat mendapatkan tiket dan tidak perlu menunggu terlalu lama di stasiun (jadwal sebaiknya disesuaikan dengan jam kedatangan atau keberangkatan pesawat)
7. Peralatan P3K di dalam kereta tidak lengkap, bahkan banyak kotak P3K yang kosong.
8. Memperbanyak jumlah petugas didalam stasiun agar dapat membantu dan mengkoordinir banyaknya penumpang sehingga untuk penumpang lansia, difabel, bahkan penumpang perantau yang baru pertama kali ke stasiun YIA tidak kebingungan dalam mengakses apapun selama di dalam stasiun sampai naik ke kereta api. Petugas juga diharapkan dapat membantu penumpang terutama pada saat akan masuk kedalam kereta agar tidak terjadi penumpukan antrian dan berdesak-desakan,
9. Papan penunjuk arah dari bandara menuju stasiun sebaiknya dibuat lebih besar dan jelas, terlebih bagi penumpang lansia sulit memahami tanda tersebut untuk bisa sampai ke stasiun.
10. Meningkatkan pelayanan dan inovasi pada aplikasi KAI Access karena biasa didapati susah untuk memesan tiket melalui aplikasi tersebut.

11. Suhu ruang baik di dalam kereta dan di ruang tunggu stasiun sebaiknya selalu diperhatikan terutama dalam kondisi padat penumpang agar tetap terasa sejuk.
12. Penumpang kurang merasa puas dikarenakan tidak ada mushola didalam stasiun bandara YIA.
13. Pengumuman yang disampaikan didalam kereta api sebaiknya lebih diperkeras lagi dikarenakan banyak dari penumpang yang merasakan bahwa suara kurang jelas terdengar (akibat bising kereta api dan juga banyaknya penumpang).
14. Penumpang mengharapkan disediakan tempat/*space* khusus untuk menaruh barang bawaan yang tidak muat jika dimasukkan kedalam rak bagasi kereta



DAFTAR PUSTAKA

- Adisutjipto Airport. 2015. *Kian Deras, Arus Penumpang Di Bandara Adisutjipto*. Diakses pada 20 Mei 2022, dari <https://adisutjiptoairport.co.id/en/news/index/kian-deras-arus-penumpang-di-bandara-adisutjipto>
- Amperani, Marsela. 2016. *Kualitas Pelayanan Kereta Api Logawa Kelas Ekonomi-AC PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Arfadian, David. R. 2015. *Strategi Pariwisata Provinsi D.I.Y (Daerah Istimewa Yogyakarta) Menjelang Bergulirnya AEC (Asean Economic Community)*: Thesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Ariyani, Destya. A. 2019. *Penerapan Standar Pelayanan Minimum Informasi Dalam Memberikan Kemudahan Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api di Stasiun Besar Yogyakarta*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional BAPPENAS Tahun 2012, Tentang *Rencana Aksi Nasional Penurunan Emisi Gas Rumah Kaca*.
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. KM 296 Tahun 2020, Tentang *Rencana Induk Perkeretaapian Nasional*.
- Kurniawan, Wahyu D. 2021. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan IPA (Importance Performance Analysis)*, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Surabaya.
- Riyanta, W. 2000. *Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta*: Thesis Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2011, Tentang *Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 38 Tahun 2021, Tentang *Pengadaan Badan Usaha dalam Penyelenggaraan Prasarana Perkeretaapian Umum*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019, Tentang *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.

- Pradana, M. Fakhruriza, dkk. 2015. *Evaluasi Pelayanan Stasiun Tangerang Kota Tangerang*. Jurnal Kajian Teknik Sipil Volume 3 Nomor 2.
- Ratnasari, S. D. 2017. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api Jember dengan Penerapan Sistem Boarding Pass*. Jurnal Rekayasa Sipil dan Lingkungan, ISSN 2548-9518. Volume 1 Nomor 2.
- Rijal, Syamsu. 2019. *Implementasi Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Mashlahah dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian)*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Malang.
- Roscoe. 1975. dikutip dari Uma Sekaran (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tribun Jogja. 2021. *Mulai Jumat 17 September 2021 KA Bandara YIA Tak Lagi Gratis, Berikut Jadwal dan Besaran Tarifnya*. Diakses pada 20 Mei 2022, dari <https://jogja.tribunnews.com/2021/09/16/mulai-jumat-17-september-2021-ka-bandara-yia-tak-lagi-gratis-berikut-jadwal-dan-besaran-tarifnya>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar