

TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN MODA
TRANSPORTASI KERETA API KORIDOR KOTA PADANG – KOTA
PARIAMANN**

*Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota
Strata Satu (S1)*

Oleh :

**RESTU UMAMI
1210015311032**

Pembimbing

**Pembimbing I : Fidel Miro, SE., MT.
Pembimbing II : Tomi Eriawan ST., MT.**



**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2017**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN MODA TRANSPORTASI KERETA API KORIDOR KOTA PADANG – KOTA PARIAMAN

Nama : Restu Umami
NPM : 1210015311032
Pembimbing I : Fidel Miro, SE, MT
Pembimbing II : Tomi Eriawan, ST, MT

Abstrak

Persoalan kemacetan lalu lintas di kota Padang tidak terlepas dari kondisi dan perkembangan tata ruang wilayah kota . Transportasi dan tata ruang merupakan dua aspek yang saling mempengaruhi satu sama lain, karena transportasi lalu lintas merupakan fungsi dari tata guna lahan. Seiring dengan bertambahnya penduduk yang tinggal di luar kota Padang, akan tetapi mempunyai kegiatan di Kota Padang menyebabkan terjadinya pola pergerakan dari para penduduk di sekitar kota padang pada saat jam tertentu. Pengoperasian Kereta Api (KA) Padang - Pariaman merupakan salah satu upaya untuk melayani kebutuhan transportasi bagi mereka yang setiap hari harus pulang pergi antara Kota Padang - Pariaman untuk menjalankan aktifitasnya. Dengan meningkatnya pengguna moda transportasi kereta api koridor Kota Padang – Kota Pariaman dari tahun 2011 hingga 2016 yaitu sebanyak 1,57 %, dengan demikian dapat dikatakan bahwa moda transportasi kereta api merupakan pilihan alternatif oleh penggun yang bertujuan dari Kota Padang maupun Kota Pariaman, diikuti dengan penyediaan fasilitas pelayanan keamanan, kenyamanan, waktu dan biaya yang merupakan suatu kebutuhan bagi pengguna guna memberikan kenyamanan pada saat berada atau menggunakan moda transportasi kereta api. Setelah diketahui atribut pelayanan yang mempengaruhi tingkat peayana moda transportasi kereta api, maka dapat diberikan usulan atau prioritas penanganan perbaikan pelayanan guna meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan berdasarkan atribut pelayanan yang mempengaruhi dan menentukan kepuasan pengguna moda transportasi kereta api koridor Kota Padang – Kota Pariaman.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Kereta Api, Atribut Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kesahatan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyaj mendapatkan ilmu serta bantuan dar berbagai pihak baik berupa materi maupun non materi serta bimbingan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. *Bapak Fidel Miro, SE, MT selaku Ketua Jurusan*
2. *Bapak Fidel Miro, SE, MT dan Bapak Ezra Aditia, ST, MSC selaku Koordinator Tugas Akhir*
3. *Bapak Fidel Miro, SE, MT selaku dosen pembimbing I dan Bapak Tomi Eriawan, ST, MT yang telah memberikan arahan, kritikan dan bimbingan kepada penulis.*
4. *Kedua orang tua, papa yang ami banggakan, buat maaaa makasih atas semangat, kasih sayang, pengorbanan, kesabaran, dan kesetian mama buat anak mama yang tak terhingga. Akhirnya ami bisa menyelesaikan tugas akhir ami ma, doakan selalu ami ma*
5. *Buat abaaang adiiik Ridho Sugama, S.Si makasiih semangat, do'a, asupan dananya selama ini. Hehe Akhirnya adik sarjanaaa juga bang, maaf kemaren-kemaren masih merepotkan abang dengan keluhan apapun, terutama slalu minta kiriman. Hahaha*
6. *Buat kakak ipar adiiik Zumrotu Atiyah, Amd KL kakaaaak makasih buat doa dan semangatnya kak.*
7. *Buat bang anton dan seriiiiik trimakasiih banyaaak udah mau temankan survey, temankan ini itu, makasih udah mau direpotkan selama dari tahapan awal sampe akhir ini. Akhirnya ya bang bisa wisuda, dan buat seriiiiik semoga segera menyusul. Rajin-rajin lagi bimbingannya, rajin revisi. Hahaha*
8. *Buat teman plano 2012 icaaaa, dovaaa, taufiiiiq akhirnyaaa alhamdulillah kita jadi wisudaaa. Semoga kita sukses kedepannya*

9. *Buat teman planologi 2012 yang masih berjuang, semangat teman... kalian pasti bisa. :**
10. *Buat abang-abang dan kakak-kakak senior makasih atas support dan masukannya. Doakan junior abng dan kakak ini cepat dapat kerja. Hehehe*
11. *Dan orang-orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu per-satu, terimakasih semuanya.*

Alhamdulillah, akhirnya tugas akhir ini selesai juga. Perjalanan masih panjang. Penulis menyadari dalam penyelesaian tugas akhir ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan yang dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis ucapkan terima kasih

Padang, 20 Januari 2017

RESTU UMAMI

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

Bab 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	2
1.3.1 Tujuan.....	2
1.3.2 Sasaran.....	3
1.4 Metodologi Penelitian	3
1.4.1 Metode Pendekatan Studi	3
1.4.2 Metode Pengumpulan Data	3
1.4.3 Metode Analisis.....	5
1.5 Ruang Lingkup	7
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah.....	7
1.5.2 Ruang Lingkup Materi.....	9
1.6 Tahapan Studi	9
1.7 Sistematika Penulisan	9

Bab 2 STUDI LITERATUR

2.1 Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (RIPNAS)	12
2.1.1 Kebutuhan Pengembangan Layanan Jaringan Kereta Api	12
2.2 Rencana Tata Ruang Wilayah Sumatra Barat Tahun 2012-2032.....	15
2.2.1 Gambaran Umum Provinsi Sumatera Barat	15
2.2.2 Rencana Sistem Jaringan Transportasi	15
2.2.3 Program Perwujudan Pengembangan Sistem Prasarana	21
2.3 Pengaruh Transportasi pada Pembangunan Tata Ruang	21

2.4	Pengertian Transportasi	22
2.5	Pelayan Publik	25
2.6	Tinjauan Kereta Api Sebagai Moda Transportasi Umum Darat	26
2.7	Perkembangan Perkeretaapian Indonesia	27
2.8	Karakteristik Angkutan Kereta Api	28
2.9	Kepuasan Pengguna.....	30
2.10	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna.....	31
2.11	Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	32
2.12	Manfaat Mutu Kepuasan Pengguna.....	32
2.13	Variabel (Atribut Pelayanan) Moda Transportasi Kereta Api.....	33
2.14	Importance-Performance Analysis (IPA)	33
2.15	Analisis Diagram Kartesius	35
2.16	Analisis CSI (Customer satisfaction index)	36
2.17	Kesimpulan Literatur	37

Bab 3 GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

3.1	Sejarah Kereta Api Sumatera Barat.....	39
3.2	Koridor Kereta Api Padang – Pariaman	40
3.3	Penumpang Kereta Api Koridor Kota Padang – Kota Pariaman.....	40
3.4	Sarana Kereta Api.....	42
	3.4.1 Sarana Perkereta	42
	3.4.2 Sarana Stasiun	43
3.5	Harga Tiket Kereta Api Padang – Pariaman	43
3.6	Jadwal Keberangkatan dan Pemberhentian KA Sibinuang	44
3.7	Jumlah Kuota Pengguna Perstasiun Kereta Api Padang – Pariaman ...	44
3.8	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Padang – Pariaman	45
	3.8.1 Rekapitulasi responden terhadap tingkat kepentingan (Harapan Pengguna)	46
	3.8.2 Rekapitulasi responden terhadap tingkat kinerja (Kenyataan yang diterima Pengguna).....	47

**Bab 4 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PELAYANAN MODA
TRANSPORTASI KERETA API PADANG-PARIAMAN**

4.1	Analisis Importance-Performance (Kepentingan dan Kenyataan)	48
4.2	Analisis Kuadran	53
4.3	Analisis Indek Kepuasan Pengguna	55
4.4	Prioritas Penanganan	58
4.5	Kesimpulan Analisis	60

Bab 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1	Kesimpulan	62
5.2	Rekomendasi	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	List Data Sekunder	5
Tabel 1.2	Kriteria CSI (Indek Kepuasan Pengguna)	7
Tabel 2.1	Jalan Rel Lintas Utama dan Lintas Cabang di Sumatera Barat	17
Tabel 2.2	Kesimpulan Literatur	37
Tabel 3.1	Peresmian Pemakaian Jalan Kereta Api	39
Tabel 3.2	Jumlah Penumpang Kereta Sibinuang 2011 - 2015.....	40
Tabel 3.3	Jumlah Penumpang Kereta Sibinuang Januari 2016 - September 2016	41
Tabel 3.4	Sarana Kereta Api Padang - Pariaman	42
Tabel 3.5	Sarana Stasiun Kerata Api Padang - Pariaman.....	43
Tabel 3.6	Harga Tiket Kereta Api Padang - Pariaman	43
Tabel 3.7	Kuota Keberangkatan Hari Senin - Jumat	44
Tabel 3.8	Kuota Keberangkatan Hari Sabtu – Minggu	45
Tabel 3.9	Kuota pengguna untuk keberangkatan dari Stasiun Pariaman	45
Tabel 3.10	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan Pengguna)	46
Tabel 3.11	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kinerja (Kenyataan yang diterima pengguna).....	47
Tabel 4.1	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kinerja (Kenyataan yang diterima pengguna).....	48
Tabel 4.2	Penilaian Pengguna Terhadap Tingkat Kepentingan (Harapan Pengguna)	50
Tabel 4.3	Tingkat Kesesuaian Penilaian Kinerja dengan Harapan Pengguna...	52
Tabel 4.4	Diagram Kartesius	55
Tabel 4.5	Tabel Perhitungan Rata-rata Analisis Tingkat Pelayanan yang Diterima dengan Pelayanan yang Diharapkan.....	55
Tabel 4.6	Perhitungan indek kepuasan pengguna.....	57
Tabel 4.7	Kriteria nilai customer Satisfaction index (IKP).....	58
Tabel 4.8	Tingkat Kesesuaian Penilaian Kinerja dengan Harapan Pengguna...	59
Tabel 4.9	Tabel Prioritas Penanganan	60
Tabel 4.10	Kesimpulan Analisis.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Koridor Kereta Api Padang – Pariaman	8
Gambar 2.1	Rencana Jaringan Jalur Kereta Api di Pulau Sumatra	14
Gambar 2.2	Rencana Pengembangan Jaringan Jalur Kereta Api	20
Gambar 2.3	Keunggulan transportasi moda angkutan kereta api	29
Gambar 2.4	Perbandingan jangkauan pelayanan kereta api terhadap beberapa moda angkutan lainnya	29
Gambar 2.5	Diagram Kartesius	35
Gambar 3.1	Grafik Jumlah Penumpang Tahun 2011-2015	41
Gambar 4.1	Diagram Kartesius	54