

**ANALISIS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS TERHADAP
PENYANDANG DIFABEL MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*) DAN CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)
DI STASIUN KERTOSONO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana (S.T.)
Program Studi Teknik Sipil



Disusun oleh:

RIRIN ANGGRAINI
NPM. 21035010068

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2025**

**ANALISIS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS TERHADAP
PENYANDANG DIRABEL MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS) DAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)
DI STASIUN KERTOSONO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana (S.T.)
Program Studi Teknik Sipil



Disusun oleh:

RIRIN ANGGRAINI

NPM. 21035010063

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS TERHADAP
PENYANDANG DISABEL MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS) DAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)
DI STASIUN KERTOSOONO**

Disusun oleh:

RIRIN ANGGRAINI
NPM. 21035010068

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Jumat, 10 Oktober 2025**

**Dosen Pembimbing:
Dosen Pembimbing Utama**

Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NIP. 19750117 202121 1 00 2

Dosen Pembimbing Pendamping

Achmad Dzulfikar Alfiansyah, S.T., M.T.
NIP. 19940511 202203 1 00 9

Tim Penguji:

1. Penguji I

Ibnu Sholichin, S.T., M.T.
NIP. 19710916 202121 1 00 4

2. Penguji II

Fithri Estikhamah, S.T., M.T.
NIP. 19840614 201903 2 01 3

3. Penguji III

Aulia Dewi Fatikasari, S.T., M.T.
NIP. 19981008 202406 2 00 1

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M. P.
NIP. 19650403 199103 2001

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS TERHADAP
PENYANDANG DIFABEL MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS) DAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX)
DI STASIUN KERTOSONO**

Disusun oleh:

RIRIN ANGGRAINI

NPM. 21035010068

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Hari Jumat, 10 Oktober 2025**

Dosen Pembimbing Utama

Nugroho Utomo, S.T., M.T.
NIP. 19750117 202121 1 00 2

Dosen Pembimbing Pendamping

Achmad Dzulfiqar Alfiansyah, S.T., M.T.
NIP. 19940511 202203 1 00 9

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M. P.
NIP. 19650403 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ririn Anggraini

NPM : 21035010068

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik Dan Sains

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisis Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Penyandang Difabel Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) di Stasiun Kertosono

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan



Ririn Anggraini
NPM. 21035010068

**ANALISIS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FASILITAS TERHADAP
PENYANDANG DIFABEL MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*) DAN CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*)
DI STASIUN KERTOSONO**

Ririn Anggraini
21035010068

ABSTRAK

Stasiun Kertosono adalah sebuah stasiun kereta api yang terletak di Jl. Stasiun Kertosono Banaran, Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur. Stasiun ini merupakan salah satu stasiun penting di Daerah Operasi VII Madiun, di bawah pengelolaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Aksesibilitas di fasilitas publik, seperti stasiun kereta api, menjadi isu krusial untuk mendukung mobilitas penyandang difabel. Meskipun terdapat regulasi yang mendukung, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 dan Peraturan Menteri PUPR No. 14 Tahun 2017, banyak stasiun yang belum sepenuhnya memenuhi standar aksesibilitas yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas di Stasiun Kertosono, serta untuk mengidentifikasi kesenjangan antara fasilitas yang ada dengan standar aksesibilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, yaitu mengkaji kesesuaian standar fasilitas minimum disabilitas di Stasiun Kertosono, dan menggunakan metode kuesioner yang ditujukan kepada penumpang dan pengunjung yang sedang atau pernah mengunjungi Stasiun Kertosono. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas di Stasiun Kertosono, khususnya bagi penyandang disabilitas. Hasil analisis dengan metode IPA menunjukkan bahwa beberapa atribut berada di kuadran I. Atribut tersebut meliputi ketersediaan area tunggu yang berlogo dengan tempat duduk prioritas, toilet pria dan wanita serta satu toilet khusus untuk disabilitas, dan jalur khusus untuk kursi roda menuju kereta. Meskipun atribut-atribut ini dianggap sangat penting, kinerjanya masih tergolong rendah. Sementara itu, perhitungan CSI mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan penumpang berada dalam kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa secara umum, layanan yang diberikan telah memenuhi harapan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan Stasiun Kertosono sudah memuaskan, masih diperlukan peningkatan pada aspek-aspek prioritas untuk mendukung pelayanan publik yang lebih ramah dan nyaman bagi penyandang difabel maupun seluruh penumpang.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas, Difabel, IPA, CSI

**ANALYSIS OF SERVICE AND AVAILABILITY OF FACILITIES FOR
DISABLED PERSONS USING THE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS) AND CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) METHODS AT
KERTOSONO STATION**

Ririn Anggraini
21035010068

ABSTRACT

Kertosono Station is a railway station located at Jl. Stasiun Kertosono Banaran, Kertosono, Nganjuk, East Java. This station is one of the key stations in Operational Area VII Madiun, under the management of PT Kereta Api Indonesia (Persero). Accessibility in public facilities, such as train stations, is a crucial issue to support the mobility of persons with disabilities. Although there are supporting regulations, such as Law No. 8 of 2016 and Minister of Public Works and Housing Regulation No. 14 of 2017, many stations still do not fully meet the expected accessibility standards. This study aims to evaluate the quality of services and facilities at Kertosono Station, as well as to identify the gap between the existing facilities and accessibility standards. The method used in this study includes observations, by assessing the compliance of minimum disability facility standards at Kertosono Station, and the use of questionnaires addressed to passengers and visitors who are currently at or have previously visited the station. Measurements were conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods to evaluate passenger satisfaction levels. This research is expected to contribute meaningfully to improving the quality of services and facilities at Kertosono Station, especially for people with disabilities. The analysis results using the IPA method show that several attributes fall into Quadrant I. These attributes include the availability of a designated waiting area with priority seating, male and female restrooms as well as one toilet specifically for persons with disabilities, and special pathways for wheelchairs leading to the train. Although these attributes are considered very important, their performance is still relatively low. Meanwhile, the CSI calculation indicates that the level of passenger satisfaction falls into the "very satisfied" category, suggesting that, overall, the services provided have met passenger expectations. This indicates that although the services at Kertosono Station are generally satisfying, improvements are still needed in key priority areas to support more inclusive and comfortable public services for both persons with disabilities and all passengers.

Keywords: Service, Facilities, Disabled, IPA, CSI

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Penyandang Difabel Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) di Stasiun Kertosono”.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Sipil (S-1) pada Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta masukan selama proses penyusunan hingga selesainya Tugas Akhir ini. Pihak-pihak yang dimaksud antara lain sebagai berikut:

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Ir. Hendrata Wibisana, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Bapak Nugroho Utomo S.T., M.T. dan Bapak Achmad Dzulfiqar Alfiansyah S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing.
4. Seluruh dosen di Program Studi Teknik Sipil yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang dapat menambah wawasan bagi penulis selama di perkuliahan.
5. Orang tua penulis, yang menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis.

Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas, doa yang tidak pernah putus, serta

pengorbanan yang mungkin takkan pernah terbalas dengan apapun di dunia ini.

Setiap langkah yang penulis tempuh adalah berkat doa dan restu Bapak dan Ibu.

6. Kakak penulis, yang selalu menjadi tempat bercerita, berkeluh kesah, dan mencari semangat di saat lelah. Terima kasih atas perhatian, dukungan, dan keyakinan yang selalu ditanamkan bahwa penulis mampu menyelesaikan setiap tantangan.
7. Seluruh rekan dan sahabat terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan dorongan semangat yang telah diberikan selama menempuh perkuliahan hingga proses penyusunan Tugas Akhir ini. Setiap bantuan dan motivasi yang diberikan telah menjadi bagian penting dalam keberhasilan penulis.
8. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah mencoba menjadi versi terbaik dari yang kemarin, meskipun prosesnya tidak mudah. Ke depan penulis akan terus berjalan, tumbuh, dan mencintai diri sendiri dengan lebih baik lagi. *Cheers to youth. Because we'll never be young again.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya di masa mendatang. Besar harapan penulis, proposal ini dapat memberikan manfaat serta menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di Program Studi Teknik Sipil, khususnya di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 8 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Permasalahan	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Peta Lokasi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Studi Terdahulu	7
2.2 Pengertian Disabilitas	17
2.3 Pelayanan dan Fasilitas bagi Penyandang Disabilitas di Prasarana Transportasi Umum	20
2.4 Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas di Stasiun Kereta Api	26

2.5	Perhitungan Jumlah Responden	52
2.6	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53
2.7	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	57
2.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		60
3.1	Identifikasi Permasalahan	60
3.2	Studi Literatur	60
3.3	Pengumpulan Data	63
3.4	Proses Pengumpulan Data Primer.....	65
3.5	Analisis Data.....	66
3.6	Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan dan Fasilitas.....	66
3.7	Bagan Alir Penelitian	68
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Perhitungan Jumlah Responden	69
4.2	Hasil Identifikasi Fasilitas di Stasiun Kertosono	70
4.3	Pengumpulan Data Responden	72
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.5	Analisis Kepentingan dan Kinerja	79
4.6	Strategi dan Rekomendasi Perbaikan	96
4.7	Resume Hasil Penelitian	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peta Lokasi Penelitian	6
Gambar 1.2	Stasiun Kertosono.....	6
Gambar 2.1	Berdiri jangkauan ke samping 1 (satu) tangan	30
Gambar 2.2	Berdiri jangkauan ke samping 2 (dua) tangan.....	30
Gambar 2.3	Duduk jangkauan ke samping dan ke depan 2 (dua) tangan	31
Gambar 2.4	Berdiri jangkauan ke samping dan ke depan tanpa tongkat	31
Gambar 2.5	Jangkauan ke samping dan ke depan menggunakan tongkat	32
Gambar 2.6	Jangkauan ke depan, ke belakang, dan ke samping menggunakan kruk	32
Gambar 2.7	Tampak samping dan tampak depan kursi roda umum	33
Gambar 2.8	Jangkauan ke samping dan ke depan pengguna kursi roda	33
Gambar 2.9	Jangkauan ke samping menggunakan 2 tangan pengguna kursi roda	34
Gambar 2.10	Diameter manuver pengguna kursi roda.....	34
Gambar 2.11	Lebar pengguna kursi roda	35
Gambar 2.12	Jangkauan perletakan benda/peralatan oleh pengguna kursi roda.....	35
Gambar 2.13	Lebar efektif pintu serta ruang bebas di dalam ruangan dan di luar ruangan/koridor/selasar.....	36
Gambar 2.14	Ketinggian perletakan pegangan pintu dan jendela.....	36
Gambar 2.15	Detail pintu aksen (<i>turnstile</i>)	37
Gambar 2.16	Lebar efektif pintu akses yang direkomendasikan bagi penyandang disabilitas	37
Gambar 2.17	Akses pintu yang dilengkapi dengan pegangan rambut (<i>handrail</i>).....	38
Gambar 2.18	Contoh selasar dengan 1 (satu) dinding pembatas	38

Gambar 2.19 Lebar efektif koridor yang direkomendasikan untuk sirkulasi 1 (satu) orang penyanggah disabilitas pengguna kursi roda	39
Gambar 2.20 Lebar efektif koridor yang direkomendasikan untuk sirkulasi 2 (dua) orang penyanggah disabilitas pengguna kursi roda.....	39
Gambar 2.21 Lebar efektif koridor yang direkomendasikan untuk sirkulasi 1 (satu) orang penyanggah disabilitas dan 1 (satu) orang pejalan kaki	40
Gambar 2.22 Sudut kemiringan maksimal <i>ramp</i> pada jalur <i>pedestrian</i>	41
Gambar 2.23 Varian bentuk <i>ramp</i>	42
Gambar 2.24 Tipe tekstur ubin pengarah (<i>guiding blocks</i>)	42
Gambar 2.25 Tipe tekstur ubin peringatan (<i>warning block</i>)	43
Gambar 2.26 Dimensi tempat wudhu berdiri (Denah, Tampak, dan Potongan)	44
Gambar 2.27 Dimensi tempat wudhu duduk (denah, tampak, dan potongan)	45
Gambar 2.28 Dimensi tempat wudhu duduk untuk penyanggah disabilitas	45
Gambar 2.29 Ruang dalam Toilet.....	46
Gambar 2.30 Pintu toilet disabilitas dengan material daun pintu dari logam dan kaca	46
Gambar 2.31 Mekanisme <i>panic button</i> pada toilet penyanggah disabilitas	47
Gambar 2.32 Dimensi meja informasi dan perletakan telepon umum	47
Gambar 2.33 Area ruang tunggu khusus pengguna kursi roda.....	48
Gambar 2.34 Contoh rambu dan marka dengan warna kontras	48
Gambar 2.35 Rambu Aksesibilitas	49
Gambar 2.36 Simbol Aksesibilitas Penyanggah Disabilitas Rungu.....	50
Gambar 2.37 Simbol Aksesibilitas Penyanggah Disabilitas Daksa	50
Gambar 2.38 Simbol telepon untuk penyanggah disabilitas	51

Gambar 2.39 Simbol <i>ramp</i> untuk Penyandang Disabilitas	51
Gambar 2.40 Simbol <i>Ramp</i> Dua Arah.....	52
Gambar 2.41 Simbol Telepon untuk Penyandang Disabilitas Rungu	52
Gambar 2.42 Kuadran Kartesius	56
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian.....	68
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	74
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Layanan di Stasiun Kereta Api	76
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) terhadap Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas di Stasiun Kertosono	87
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Tiap Dimensi Metode <i>Importance</i> <i>Performance Analysis</i> (IPA)	92
Gambar 4.7 Tempat Duduk Prioritas di Stasiun Kertosono	96
Gambar 4.8 Toilet Khusus Penyandang Disabilitas Stasiun Kertosono.....	97
Gambar 4.9 <i>Ramp</i> Stasiun Kertosono	98
Gambar 4.10 Tombol Darurat atau Panic Button	99
Gambar 4.11 Jalur Pemandu di Peron Stasiun Kertosono.....	100
Gambar 4.12 Rambu-rambu disabilitas.....	101
Gambar 4.13 Locket Cetak di Stasiun Kertosono	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimum bagi Penyandang Difabel di Stasiun	
Kereta Api Besar	26
Tabel 2.2 Kriteria Metode CSI	58
Tabel 3.1 <i>Scoring</i> Pengamatan Fasilitas.....	64
Tabel 3.2 <i>Scoring</i> Kuesioner	65
Tabel 4.1 Jumlah Penumpang Naik dan Turun di Stasiun Kertosono	69
Tabel 4.2 Hasil Identifikasi Fasilitas Stasiun Kertosono.....	70
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	77
Tabel 4.4 Tabel Klasifikasi Cronbach's Alpha.....	78
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	78
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	79
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Pelayanan dan Fasilitas Penumpang di Stasiun	
Kertosono	82
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Metode CSI di Stasiun Kertosono	95