

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik penumpang di Stasiun Kertosono sangat beragam. Dari penelitian yang dilakukan dengan sampel 100 responden didapatkan hasil mayoritas penumpang berjenis kelamin perempuan sebesar 79%. Mayoritas rentang usia 17–25 tahun sebesar 45,45%. Tingkat pendidikan terakhir yang paling dominan adalah SMA/ sederajat sebesar 64,64%, dan tujuan utama penggunaan layanan kereta api oleh kelompok ini adalah untuk menghadiri acara keluarga sebesar 27,27%.
2. Ketersediaan fasilitas di Stasiun Kertosono sebagian besar sesuai dengan standar minimum yang tercantum dalam Peraturan Menteri PUPR No. 14 Tahun 2017. Fasilitas yang sudah sangat sesuai dengan standar minimum sebanyak 7. Fasilitas – fasilitas tersebut diantaranya peron, selasar, koridor, jalur pemandu, ruang ibadah, fasilitas komunikasi dan informasi, dan rambu-rambu. Namun terdapat 2 fasilitas yang masuk dalam kategori sesuai yaitu ruang tunggu, *ramp*, dan 1 fasilitas yang masuk dalam kategori cukup sesuai yaitu toilet.
3. Tingkat kepuasan dan harapan penumpang terhadap pelayanan dan ketersediaan fasilitas di Stasiun Kertosono berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,841 nilai tersebut berada pada interval 0,81 – 1,00 yang berarti penumpang sangat puas terhadap kinerja pelayanan yang ada di Stasiun Kertosono. Berdasarkan metode *Importance Performance*

4. *Analysis* (IPA) atribut yang berada di Kuadran II diantaranya: atribut 4 “petugas membantu penumpang disabilitas untuk naik ke dalam kereta” memiliki persentase kesesuaian sebesar 98,66%, atribut 5 “stasiun dan gerbon kereta api bersih dan rapi” memiliki persentase kesesuaian sebesar 96,16%, atribut 11 “akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus” memiliki persentase kesesuaian sebesar 95,96%, atribut 14 “petugas memberikan pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus/disabilitas” memiliki persentase kesesuaian sebesar 96,14%, atribut 15 “tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus/disabilitas” memiliki persentase kesesuaian sebesar 98,44%, atribut 16 “tersedia jalur bagi penyandang disabilitas dengan kemiringan dan ketinggian yang dirasa tidak membahayakan, bertekstur kasar/tidak licin” memiliki persentase kesesuaian sebesar 94,87%, atribut 17 “jalur *pedestrian* dengan *guiding block*/ubin petunjuk dan *warning block*/ubin peringatan petunjuk bagi penumpang disabilitas (tunanetra)” memiliki persentase kesesuaian sebesar 95,38%, atribut 20 “design loket bisa digunakan bagi penyandang disabilitas” memiliki persentase kesesuaian sebesar 94,42%.
5. Strategi perbaikan yang dapat diterapkan berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah sebagai berikut:
- Menambah jumlah dan memperbaiki tempat duduk prioritas di area tunggu berlogo
 - Memperbaiki toilet disabilitas agar memenuhi standar aksesibilitas

- c. Pemeliharaan rutin pada fasilitas yang sudah dinilai baik agar tidak menurun kualitasnya
 - d. Menempatkan lokasi *vending machine*/loket cetak ke tempat yang lebih strategis
 - e. Meningkatkan pelayanan yang sopan, ramah, dan tanpa diskriminasi
6. Berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan atribut yang berada di kuadran I diantaranya:
- a. Atribut 8 yaitu tersedianya area tunggu pada area berlogo yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. Area tunggu pada Stasiun Kertosono telah menyediakan tempat duduk prioritas. Meskipun area tersebut telah ditandai dengan jelas sebagai zona khusus, jumlah tempat duduk yang tersedia masih terbatas. Rekomendasi yang dapat dilakukan yaitu penambahan jumlah tempat duduk prioritas baik untuk penumpang lanjut usia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan ibu dengan anak kecil. Selain hal tersebut, diharapkan terdapat petugas yang mengawasi penggunaan fasilitas tersebut.
 - b. Atribut 9 yaitu tersedianya toilet untuk pria dan wanita dengan 1 toilet untuk penumpang disabilitas. Stasiun Kertosono sudah menyediakan fasilitas toilet yang terpisah untuk pria dan wanita serta dilengkapi dengan satu unit toilet khusus bagi penumpang disabilitas. Namun pintu toilet terbuat dari kayu dan terbuka ke arah dalam yang dapat menyulitkan pengguna kursi roda saat masuk atau keluar terutama dalam kondisi darurat. Idealnya, toilet disabilitas menggunakan pintu yang terbuat dari

logam atau kaca dan pintu membuka kearah luar untuk mempermudah akses dan menghindari hambatan ruang gerak di dalam bilik toilet.

- c. Atribut 18 yaitu tersedia jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda untuk masuk kereta. Stasiun telah menyediakan bagi pengguna kursi roda seperti jalur khusus untuk masuk ke kereta berupa *ramp* di area peron. Jalur ini mempermudah mobilitas penyandang disabilitas saat menuju pintu kereta. Meskipun fasilitas jalur khusus bagi penumpang pengguna kursi roda di stasiun sudah tersedia dan berfungsi dengan baik, pemeliharaan rutin serta pengawasan berkala tetap perlu dilakukan untuk memastikan aksesibilitas tetap optimal.

5.2 Saran

1. Penelitian selanjutnya dapat ditambahkan analisis kesesuaian ketinggian lantai peron dengan lantai kereta api, terutama dalam konteks kemudahan akses bagi pengguna kursi roda, lansia, dan pengguna alat bantu jalan. Hal ini penting karena ketidaksesuaian tinggi peron dengan pintu kereta masih menjadi salah satu hambatan utama dalam mewujudkan transportasi publik yang aman dan ramah disabilitas.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya tidak hanya meninjau dari fasilitas fisik, tetapi juga dari kompetensi petugas dalam melayani penyandang disabilitas. Penelitian lanjutan dapat mengkaji apakah petugas di stasiun telah mendapatkan pelatihan khusus, bagaimana sikap dan respons mereka, serta tingkat empati terhadap kebutuhan pengguna dengan disabilitas