

Lampiran 1. Instrumen Penelitian Pedoman wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Informan :
 Jabatan/ posisi :
 Tanggal Wawancara :
 Tempat Wawancara :
 Durasi Wawancara :
 Pewawancara :

Tujuan: Memahami kondisi aktual sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis, prosedur yang berjalan, kendala yang dihadapi, dan pandangan informan terhadap efektivitas pemeliharaan yang diterapkan.

Catatan: Wawancara bersifat semi-terstruktur. Pewawancara dapat mengembangkan pertanyaan lebih lanjut sesuai respons informan. Rekaman audio dilakukan atas seizin informan.

A. Pembukaan

No	Pertanyaan
1	Berapa lama Bapak/Ibu menjabat pada posisi ini di Stasiun Ciamis?
2	Apa tugas dan tanggung jawab utama Bapak/Ibu yang berkaitan dengan pengelolaan atau pemeliharaan fasilitas stasiun?

B. Kondisi Sistem Pemeliharaan Saat ini

No.	Pertanyaan
3	bagaimana sistem pemeliharaan fasilitas yang saat ini diterapkan di Stasiun Ciamis? Apakah ada prosedur tertulis atau SOP yang dijadikan acuan?
4	Kegiatan pemeliharaan apa saja yang dilakukan secara rutin? Berapa frekuensinya (harian, mingguan, bulanan)?
5	Siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pemeliharaan fasilitas di stasiun ini? Apakah ada tim khusus atau dirangkap dengan tugas lain?
6	Bagaimana proses pencatatan kondisi fasilitas dilakukan? Apakah ada formulir atau sistem dokumentasi tertentu?
7	Bagaimana mekanisme pelaporan apabila ditemukan fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi?
8	Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan dari pelaporan kerusakan hingga perbaikan selesai dilakukan?

C. Faktor Internal Sistem Pemeliharaan

9	Fasilitas apa yang menurut Bapak/Ibu sudah terpelihara dengan sangat baik di Stasiun Ciamis? Apa yang membuat fasilitas tersebut bisa terjaga kondisinya?
---	---

10	Fasilitas apa yang paling sering mengalami kerusakan atau penurunan kondisi? Apa penyebab utamanya?
11	Apakah ketersediaan anggaran pemeliharaan saat ini sudah mencukupi kebutuhan? Jika tidak, di bagian mana yang paling terdampak?
12	Apakah jumlah dan kompetensi SDM pemeliharaan saat ini sudah memadai? Adakah kendala dari sisi tenaga kerja?
13	Apakah sudah ada sistem atau teknologi yang digunakan untuk memantau kondisi fasilitas secara berkala?

D. Faktor Eksternal Sistem Pemeliharaan

No.	pertanyaan
14	Bagaimana kebijakan dari PT KAI pusat maupun Daop 2 Bandung memengaruhi pelaksanaan pemeliharaan fasilitas di stasiun ini?
15	Apakah ada program atau kebijakan dari pemerintah yang mendukung peningkatan kondisi fasilitas stasiun? Seperti apa wujudnya?
16	Bagaimana tingginya volume penumpang memengaruhi kondisi dan laju keausan fasilitas?
17	Adakah teknologi baru yang menurut Bapak/Ibu berpotensi membantu sistem pemeliharaan fasilitas di stasiun ini jika diterapkan?
18	Apakah ada tekanan atau ancaman dari luar yang menghambat pelaksanaan pemeliharaan fasilitas yang optimal?

E. Harapan dan Rekomendasi

No.	Pertanyaan
19	Menurut Bapak/Ibu, apa langkah paling mendesak yang perlu dilakukan untuk meningkatkan sistem pemeliharaan fasilitas Stasiun Ciamis?
20	Jika ada sumber daya tambahan (anggaran, SDM, atau teknologi), pada aspek mana Bapak/Ibu akan memprioritaskan peningkatan pemeliharaan?
21	Adakah hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait kondisi dan pengelolaan pemeliharaan fasilitas stasiun yang belum tercakup dalam pertanyaan di atas?

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

1. Transkrip wawancara

Pewawancara : Dhafa Az Zahra
 Informan : Bapak Nanang Gunawan
 Jabatan : Kepala Stasiun Ciamis
 Tempat : Ruang Kepala Stasiun (Stasiun Ciamis)
 Hari/tanggal : Jum'at, 3 juli 2026
 Waktu : Pukul 10:00 WIB

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat siang bapak. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu dan berkenan untuk menjadi narasumber saya. Mohon izin bapak saya akan memulai menanyakan beberapa pertanyaan.

Narasumber : baik, sama sama. Tapi saya jawab sebisa saya saja ya neng.

Penulis : iya pak, sebelumnya bisa perkenalkan diri dulu pak kemudian tugas dan jabatan bapak di Stasiun ini sebagai apa?

Narasumber : baik, perkenalkan nama saya Nanang Gunawan, disini saya menjabat sebagai kepala stasiun dan kebetulan saya baaru neng di stasiun ini, saya menjabat baru 5 bulan.

Penulis : Baik pak, Untuk tugas dan tanggung jaawab utama bapak yang berkaitan dengan pengelolaan atau pemeliharaan fasilitas stasiun ini mungkin bisa dijelaskan pak?

Narasumber : iyaa kalo bisa diperbaiki sendiri yaa perbaiki sendiri, kalo tidak ya harus melibatkan dari unit pemeliharaan fasilitas.

Penulis : tapi mungkin sejauh bapak menjabat yang paling terpelihara sangat baik fasilitas sendiri itu apa yaa pak?

Narasumber : ya, semuanya harus terpelihara dengan baik karena itu sudah standar nya, pokoknya kita patokannya ada namanya standar.

Penulis : oh begitu pak, kalo untuk kendala yang dihadapi pada saat pemeliharaan fasilitas dalam sistem itu sendiri apa yaa pak?

Narasumber : kendala ya. Kalo untuk itu kalo dari kita tim perbaikan nya sedikit ya, tim perbaikan Cuma beberapa orang. Jadi kadang kadang kita juga harus mengantri sama stasiun-satisun lain atau nanti tim fasilitas memetakan mana yang urgent mana yang ditunda dulu, teruss dari segi pengguna juga kayak ada ajaa yang kurang menjaga fasilitas itu sendiri.

Penulis : apakah sudah ada sistem atau teknologi yang digunakan untuk memantau kondisi fasilitas secara berkala pak untuk stasiun ciamis?

- Narasumber : kalo itu sudah ada neng sekarang, ada aplikasi internal nya dari tim teknis fasilitas.
- Penulis : itu aplikasi nya apa bisa di sebutkan pak nama aplikasinya dan untuk apa barangkali bapak mengetahui?
- Narasumber : bentar saya cek dulu ya, IMAM (Integrated Maintenance and Asset Management), ini neng
- Penulis : bapak menurut bapak fasilitas apaa saja yang sering mengalami kerusakan berulang pak atau yang sering terjadi di stasiun ciamis ini?
- Narasumber : kalo disini sih bagian toilet neng kadang air gak nyala, kadang mempet.
- Penulis : nah pak untuk selanjutnya, menurut bapak bagaimana pengaruh kebijakan PT. KAI pusat maaupun daop 2 bandung terhadap pelaksanaan pemeliharaan fasilitas di stasiun ciamis ini?
- Narasumber : kalo menurut yang saya rasakan gini yaa neng. Saya baru kan di ciamis ini saya juga baru tau kalo stasiun ciamis itu gaboleh di ubah ubah ya karna termasuk sejarah, pusat mengeluarkan aturan gaboleh mengubah bentuk bangunan tapi seperti yang kita tau semuanya sekarang menuntut fasilitas yang serba modern, nyaman juga gitu. Terus dari segi aplikasi sistem pusat itu mau laporan satset. Sedangkan di stasiun ciamis apa apa saya karna gaada staf khusus gitu.
- Penulis : untuk selanjutnya pak kalo dari sisi segi pemerintah apakah ada program atau kebijakan yang mendukung peningkatan kondisi fasilitas stasiun? Jika ada seperti apa wujudnya?
- Narasumber : ada, jadi kayak peron, peron peron yang tinggi itu support dari pemerintah untuk memenuhi standar.
- Penulis : selanjutnya pak terakhir hehe, menurut bapak strategi apa yang paling efektif untuk meningkatkan sistem pemeliharaan fasilitas di stasiun ciamis agar sesuai dengan standar teknis yang berlaku?
- Narasumber : standar teknis itu hanya bisa terjaga kalau pemeliharaannya konsisten, bukan nunggu mau ada pemeriksaan saja. Kalo dari saya sih yaa jadi misal kayak cleaning service itu dibagi bagi aja area kerjanya, terus seluruh sumber daya disini saya tekankan untuk sama sama menjaga aja gitu.
- Penulis : apabila ada prioritas pengembangan, menurut bapak fasilitas apa yang sebaiknya menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan?
- Narasumber : yang pasti peningkatan fasilitas yang saat ini dalam peningkatan itu tuh kayak overcapping, terus ingin diperbanyak kursi penumpangnya gitu,

dan yang pasti ruangan yang kosong itu yang di tengah sedang diajukan untuk menjadi ruangan VIP.

- Penulis : Terima kasih, Pak. Mohon maaf apabila selama wawancara ada pertanyaan yang kurang berkenan.
- Narasumber : Sama-sama. Mudah-mudahan membantu dan lancar skripsinya.
- Penulis : Amin, sekali lagi terimakasih banyak pak, selamat menjalankan aktifitas kembali.
- Narasumber : Iya, kalau ada apa-apa silahkan kesini aja mau ke saya atau ke petugas yang ada disini.

2. Transkrip wawancara

- Pewawancara : Dhafa Az Zahra
- Informan : Bapak Jajang Alek Japar
- Jabatan : Pengawas K2 Daop 2 Bandung
- Tempat : Stasiun Ciamis
- Hari/tanggal : Jum'at, 3 juli 2026
- Waktu : Pukul 10:00 WIB

Hasil wawancara

- Penulis : Selamat pagi pak, sebelumnya terimakasih atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan dan terimakasih juga atas kesediaanya untuk saya wawancarai, perkenalkan saya Dhafa Az Zahra mahasiswi Program Studi Teknik Sipil Universitas Galuh yang saat ini sedang melakukan penelitian pak dengan studi kasus khususnya di Stasiun Ciamis. Mungkin bisa diawali terlebih dahulu pak dengan perkenalan dan bisa di sebutkan jabatan serta tanggung jawab bapak.
- Narasumber : Baik, sebelumnya terimakasih atas kepercayaan tete kepada saya ya teh, perkenalkan nama saya Jajang Alek Japar saya sebagai pengawas K2 OSC (Outsourcing) dari Stasiun Bumi Waluya sampai dengan Banjar dengan membawahi sebanyak 13 Stasiun dengan 3 leader yang saya bawahi leader Cipeundeuy, Tasikmalaya dan Banjar.
- Penulis : Baik pak, sudah berapa lama bapak bertugas pada bidang tersbut?
- Narasumber : Kebetulan saya baru di pengawas stasiun itu mulai tanggal 1 September 2025 sampai sekarang.

- Penulis : Bapak kalau semisal pengawas K2 itu jika dilihat dari struktur organisasi atau manajemen DAOP 2 Bandung itu gimana pak?
- Narasumber : kalau pengawas itu dari struktur organisasi pertama dari atas ada regional head, trus kebawahnya ada saya sebagai asmen (Asisten Manager) building, cleaning dan train. Terus kebawahnya lagi ada SPV (Supervisor building cleaning dan Supervisor train) nah dibawahnya itu membawahi beberapa pengawas, untuk DAOP sendiri disitu ada 3 pengawas, ada pengawas A, B dan C. Diantaranya untuk wilayah saya itu disebutnya wilayah C.
- Penulis : Baik pak, berarti bisa dikatakan bapak itu perwakilan dari DAOP 2 ya pak?
- Narasumber : Betul teh seperti itu.
- Penulis : Selanjutnya, saya ingin menanyakan, bagaimana sistem pemeliharaan fasilitas stasiun secara umum yang diterapkan di wilayah kerja bapak?
- Narasumber : Untuk penerapan pemeliharaan di stasiun itu dibagi menjadi tiga shift, selama operasional kereta api berlangsung dibagi tiga shift untuk pemeliharaan stasiun, shift pagi dengan petugas yang berbeda tergantung daripada jumlah personil yang ada di stasiun, contoh di stasiun ciamis shift pagi bisa empat orang
- Penulis : Selanjutnya untuk alur pemeliharaan itu sendiri, jika ditemukan kerusakan hingga fasilitas tersebut dapat kembali digunakan, bisa dijelaskan untuk tahapan dari mulai pelaporan hingga penanganan dan siap digunakan kembali?
- Narasumber : Baik, untuk setiap kerusakan fasilitas dimana daop itu memiliki tim faspen, faspen itu ialah fasilitas penumpang yang mana setiap kerusakan yang menjadi tanggung jawab pengawas dan didokumentasikan serta dilaporkan kepada faspen dan faspen akan menindaklanjuti setiap kerusakan yang dari laporan masuk oleh pengawas.
- Penulis : Untuk pihak yang terlibat dalam setiap tahapan pemeliharaan fasilitas tersebut siapa saja Pak? Misalnya mulai dari cleaning service (CS), kemudian kepala stasiun, hingga pihak lainnya. Siapa saja yang menurut Bapak benar-benar memiliki peran dalam pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Semua orang, baik cleaning service, kepala stasiun, maupun petugas lainnya, wajib peduli terhadap fasilitas yang ada di stasiun. Sebagai contoh, apabila cleaning service menemukan adanya kerusakan, mereka

- akan mendokumentasikannya terlebih dahulu. Selanjutnya laporan tersebut disampaikan kepada saya atau melalui kepala stasiun, kemudian diteruskan kepada pihak pengawas untuk ditindaklanjuti oleh pihak faspem.
- Penulis : Kalau untuk fasilitas yang menjadi tanggung jawab pemeliharaan, fasilitas apa saja yang diprioritaskan di Stasiun Ciamis, Pak? Misalnya dari aspek atau jenis fasilitas tertentu.
- Narasumber : Untuk fasilitas yang dipelihara, di antaranya adalah fasilitas toilet, tempat duduk, kursi roda, dispenser, serta fasilitas lainnya seperti penyediaan air minum gratis. Seluruh fasilitas tersebut merupakan bagian dari fasilitas pelayanan yang menjadi perhatian dalam pemeliharaan.
- Penulis : Kalau untuk pemeliharaan fasilitas, apakah di seluruh wilayah kerja Bapak penerapannya sama? Maksudnya, apakah setiap stasiun memiliki standar pemeliharaan yang sama, atau ada perbedaan di masing-masing stasiun?
- Narasumber : Untuk fasilitas, semuanya sama.
- Penulis : Kalau misalnya terdapat dua atau lebih fasilitas yang mengalami kerusakan secara bersamaan, bagaimana cara menentukan prioritas penanganannya, Pak?
- Narasumber : Apabila terdapat beberapa fasilitas yang rusak secara bersamaan, kami akan memprioritaskan fasilitas yang paling dibutuhkan oleh penumpang atau yang paling sering digunakan. Fasilitas tersebut akan didahulukan untuk diperbaiki.
- Penulis : Apakah dalam kegiatan pemeliharaan fasilitas terdapat formulir atau lembar pemeriksaan yang harus diisi sebagai dokumentasi?
- Narasumber : Ya, untuk pemeliharaan fasilitas terdapat dokumentasi, baik melalui foto maupun melalui RDS.
- Penulis : Kalau RDS itu apa, Pak?
- Narasumber : RDS merupakan surat atau dokumen yang digunakan untuk membuat laporan terkait kerusakan fasilitas.
- Penulis : Kalau dari pihak cleaning service, apakah ada formulir yang harus diisi secara rutin, misalnya setiap hari, setiap minggu, atau setiap bulan?
- Narasumber : Pengisiannya dilakukan secara berkala, umumnya setiap minggu atau setiap bulan.
- Penulis : Fasilitas apa saja yang rutin diinspeksi, Pak?
- Narasumber : Pada dasarnya seluruh fasilitas yang ada di setiap stasiun diinspeksi secara rutin.

- Penulis : Menurut Bapak, di Stasiun Ciamis fasilitas apa yang paling sering mengalami kerusakan?
- Narasumber : Yang paling sering mengalami kerusakan adalah fasilitas toilet, misalnya kloset yang bocor, serta kursi ruang tunggu penumpang yang sudah mulai patah atau rusak.
- Penulis : Dalam pelaksanaan pemeliharaan, apakah lebih banyak dilakukan setelah terjadi kerusakan atau justru sebelum kerusakan terjadi?
- Narasumber : Pemeliharaan lebih diutamakan sebelum terjadi kerusakan. Kami selalu melakukan pengecekan terhadap kondisi fasilitas sehingga apabila ada indikasi kerusakan, perbaikan dapat dilakukan lebih awal. Dengan demikian, kerusakan dapat dicegah sebelum menjadi lebih parah.
- Penulis : Menurut Bapak, kerusakan apa yang paling sering terjadi di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Kerusakan pasti ada saja. Namun, yang paling sering kami temui adalah kerusakan pada beberapa fasilitas yang digunakan oleh penumpang.
- Penulis : Saya ingin bertanya terkait standar pemeliharaan, Pak. Apakah terdapat standar operasional yang digunakan, dan apakah standar tersebut terdokumentasi secara tertulis?
- Narasumber : Untuk standar pembersihan, kami menggunakan pedoman yang diberikan oleh DAOP. Selain itu, setiap bulan juga dilakukan audit dari PT KAI terkait pelaksanaan kebersihan dan pemeliharaan stasiun sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Penulis : Berdasarkan pengalaman Bapak yang bertugas di beberapa stasiun, bagaimana menurut Bapak sistem pengelolaan fasilitas di Stasiun Ciamis? Apakah seluruh petugas telah mematuhi prosedur yang berlaku?
- Narasumber : Semua petugas wajib mematuhi peraturan yang berlaku di stasiun, baik yang berkaitan dengan fasilitas maupun pelayanan kepada penumpang.
- Penulis : Menurut Bapak, fasilitas apa di Stasiun Ciamis yang saat ini paling membutuhkan perhatian?
- Narasumber : Yang paling membutuhkan perhatian adalah area peron. Ketika hujan turun, air sering masuk ke area Peron 1 sehingga memerlukan perhatian lebih.
- Penulis : Menurut Bapak, apa kelebihan dari sistem pemeliharaan fasilitas yang saat ini diterapkan?
- Narasumber : Kelebihannya adalah sistem tersebut membuat kondisi stasiun menjadi lebih baik, lebih terawat, dan lebih nyaman bagi pengguna.
- Penulis : Kalau untuk kelemahannya sendiri bagaimana, Pak?

- Narasumber : Kelemahannya lebih pada peralatan yang digunakan untuk kegiatan pembersihan dan pemeliharaan. Terkadang kondisi alat sudah kurang optimal sehingga memengaruhi pelaksanaan pekerjaan.
- Penulis : Selama Bapak bertugas, apakah terdapat kendala terbesar dalam pelaksanaan pemeliharaan fasilitas? Misalnya dari segi anggaran, sumber daya manusia, atau faktor lainnya.
- Narasumber : Untuk sumber daya manusia, saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan masing-masing stasiun. Kendala yang masih ditemui lebih kepada kondisi beberapa peralatan atau material yang sudah mengalami kerusakan sehingga perlu diperbaiki atau diganti.
- Penulis : Selama saya melakukan observasi hampir satu bulan di Stasiun Ciamis, saya melihat ada periode dengan lonjakan jumlah penumpang. Menurut Bapak, apakah kondisi tersebut memengaruhi pelaksanaan pemeliharaan atau inspeksi fasilitas?
- Narasumber : Tidak. Justru ketika jumlah penumpang meningkat, kami melakukan pemantauan dengan lebih intensif agar kondisi fasilitas tetap terjaga dan pelayanan kepada penumpang tetap berjalan dengan baik.
- Penulis : Apakah menurut Bapak terdapat peluang untuk meningkatkan sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Pada dasarnya perusahaan sudah menyediakan peralatan yang dibutuhkan untuk kegiatan pemeliharaan. Dengan dukungan peralatan tersebut, pekerjaan menjadi lebih mudah sehingga sistem yang ada saat ini sudah cukup membantu pelaksanaan pemeliharaan fasilitas.
- Penulis : Menurut Bapak, apakah perkembangan teknologi dapat mendukung peningkatan sistem pemeliharaan fasilitas di stasiun?
- Narasumber : Bisa. Dengan perkembangan teknologi, sistem pemeliharaan harus menjadi semakin baik dan semakin canggih sehingga pengelolaan fasilitas dapat dilakukan dengan lebih efektif.
- Penulis : Kalau begitu, menurut Bapak teknologi seperti apa yang dapat mendukung hal tersebut?
- Narasumber : Teknologi yang lebih baik dan lebih canggih tentu akan membantu proses pemeliharaan fasilitas sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih optimal.
- Penulis : Kalau untuk faktor eksternal, apa yang paling memengaruhi kondisi fasilitas di stasiun?
- Narasumber : Untuk faktor eksternal, saya kurang mengetahui secara pasti.

- Penulis : Menurut Bapak, aspek apa yang harus menjadi prioritas utama dalam peningkatan sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Yang harus menjadi prioritas adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna stasiun.
- Penulis : Apakah Bapak memiliki rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Salah satu rekomendasinya adalah memberikan insentif kepada para petugas yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan memelihara fasilitas stasiun.
- Penulis : Jika Bapak diberi kewenangan untuk memperbaiki sistem pemeliharaan yang ada saat ini, perubahan apa yang akan Bapak lakukan terlebih dahulu?
- Narasumber : Saya akan melakukan perbaikan terhadap sistem pemeliharaan agar pelaksanaannya menjadi lebih baik.
- Penulis : Terkait SOP, apakah terdapat checklist inspeksi atau lembar pemeriksaan yang dapat Bapak tunjukkan sebagai contoh?
- Narasumber : Ada. Saya selalu membuat laporan inspeksi. Selain lembar inspeksi yang dimiliki stasiun, saya juga membawa checklist inspeksi yang saya gunakan sendiri saat melakukan pemeriksaan.
- Penulis : Saya juga ingin meminta data pendukung untuk melengkapi hasil penelitian ini. Misalnya, apabila nanti ada pertanyaan mengenai hasil wawancara, apakah tersedia data yang dapat dijadikan bukti pendukung?
- Narasumber : Nanti akan saya sampaikan atau laporkan terlebih dahulu.
- Penulis : Selain itu, saya juga membutuhkan data mengenai daftar renovasi dan perbaikan yang pernah dilakukan di Stasiun Ciamis. Bagaimana informasi tersebut, Pak?
- Narasumber : Untuk renovasi, yang saya ingat salah satunya adalah renovasi pada area parkir. Namun, untuk data yang lebih lengkap, biasanya tersimpan di tingkat DAOP.
- Penulis : Karena sebelumnya saya juga sempat menanyakan hal tersebut dan mendapat informasi bahwa data renovasi memang terpusat di DAOP 2 Bandung.
- Narasumber : Betul, data tersebut umumnya berada di DAOP.
- Penulis : Saya sebenarnya juga sudah mencoba mengajukan permohonan melalui layanan Informasi Publik PT KAI di website resminya. Namun, saya

- masih kesulitan memperoleh data yang saya butuhkan, terutama mengenai riwayat renovasi dan perbaikan di Stasiun Ciamis.
- Narasumber : Kalau untuk data yang ada di stasiun saat ini masih bisa diketahui. Namun, apabila berkaitan dengan data lama atau sebelum pergantian petugas, kemungkinan datanya mengikuti petugas sebelumnya atau berada di tingkat DAOP.
- Penulis : Baik, Pak. Jadi saya ingin meminta, apabila memungkinkan, checklist inspeksi yang digunakan dalam pemeliharaan fasilitas. Selain itu, apabila tersedia, saya juga membutuhkan dokumen mengenai tahapan atau urutan pelaksanaan inspeksi maupun standar operasional pemeliharaan fasilitas. Penelitian saya berfokus pada evaluasi fasilitas dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Tetapi, yang saya nilai bukan aspek pelayanannya, melainkan kondisi fasilitas yang tersedia di stasiun. Oleh karena itu, dokumen checklist maupun SOP tersebut akan sangat membantu penelitian saya.
- Narasumber : Baik, nanti saya usahakan untuk memberikan checklist tersebut.
- Penulis : Terima kasih, Pak. Mohon maaf apabila selama wawancara ada pertanyaan yang kurang berkenan. Dari buku peraturan yang sebelumnya saya terima, saya juga memahami bahwa struktur organisasi di stasiun tidak terlalu besar. Apabila terdapat permasalahan, biasanya langsung dikoordinasikan kepada Kepala Stasiun. Selain itu, saya juga mendapat informasi bahwa petugas dari bagian pemeriksaan atau inspeksi rutin lebih mengetahui beberapa hal terkait pemeliharaan karena mereka memang bertugas melakukan inspeksi ke stasiun.
- Sekali lagi, terima kasih banyak atas bantuan dan informasi yang telah Bapak berikan. Data ini sangat membantu penyusunan skripsi saya.
- Narasumber : Sama-sama. Semoga skripsinya berjalan lancar.
- Penulis : Amin. Terima kasih banyak, Pak. Mohon maaf telah menyita waktu Bapak. Apabila nanti masih ada data yang diperlukan, saya mohon izin untuk menghubungi Bapak kembali.
- Narasumber : Baik. Untuk data yang tersedia di stasiun akan saya bantu.
- Penulis : Baik, Pak. Terima kasih banyak. Selamat melanjutkan aktivitas.
- Narasumber : Sama-sama. Terima kasih.

3. Transkrip wawancara

Pewawancara : Dhafa Az Zahra
 Informan : Firman Zuspita
 Jabatan : Staff Cleaning Service
 Tempat : Stasiun Ciamis
 Hari/tanggal : Sabtu, 4 juli 2026
 Waktu : Pukul 09:25 WIB

Hasil Wawancara

Penulis : Selamat pagi a, mohon maaf mengganggu waktunya dan terimakasih atas waktu dan kesempatan nya, juga terimakasih banyak atas kesediaannya untuk menjadi infroman dalam penelitian saya
 Narasumber : sama sama teh, teh maaf tapi saya menjawab sesuai yang saya tau aja ya
 Penulis : Baik a, saya mulai ya a wawancara nya, saya izin merekam juga ya a
 Narasumber : boleh teh.
 Penulis : Boleh perkenalan diri dulu a, serta tugas dan jabatan aa di stasiun ini terutama dalam sistem pemeliharaan fasilitas apa ya a?
 Narasumber : Baik, perkenalkan nama saya Firman Zuspita disini saya sebagai staff cleaning service yang berhubungan langsung dengan pemeliharaan fasilitas teh, dengan tugas menjaga kebersihan dan keindahan fasilitas stasiun.
 Penulis : Sudah berapa lama aa bertugas disini?
 Narasumber : Sudah 1 tahun setengah teh.
 Penulis : Selanjutnya a jika ditemukan fasilitas yang rusak atau kerusakan fasilitas di stasiun ini, untuk pengecekan kerusakan teersebut apakah menjadi tanggung jawab aa?
 Narasumber : Iya teh, pokoknya seluruh fasilitas oleh staff cleaning service juga di cek dan itu jadi tanggung jawab kita.
 Penulis : Dalam pengecekan dan pemeliharaan itu, apa saja yang mencakup dalam proses pemeliharaan dan pengecekan itu sendiri?
 Narasumber : Seluruh fasilitas sih teh, soalnya suka ada audit.
 Penulis : Jika ditemukan kerusakan atau kondisi yang kurang baik, untuk mekanisme pelaporan nya seperti apa yang dilakukan a?Apakah ada forulir khusus yang diisi?
 Narasumber : Enggak sih teh, kalau kita langsung lapor ke Kepala Stasiun nanti ditindak lanjut oleh Kepala Stasiun ke ada namanya bankdis (Bangunan Dinas dan Fasilitas).

- Penulis : Berarti untuk pelaporannya secara lisan aja ya a tidak terdokumentasi?
- Narasumber : Iya teh secara lisan aja.
- Penulis : Setelah pelaporan tersebut itu, bagaimana a tindak lanjut dari pelaporan itu? Apakah langsung dilaporkan atau ditunda terlebih dahulu?
- Narasumber : Kalo itu biasanya suka nunggu kayak dari bagian manajer fasilitas jadwal berkunjung ke stasiun ciamis teh, jadi tergantung jadwal itu.
- Penulis : Tapi untuk jadwal seperti itu apakah dari pihak fasilitas rutin dilakukan? Seperti tiap bulan atau bagaimana?
- Narasumber : Sudah pasti ada teh, tiap bulan. Bahkan bisa lebih sering 2-3 kali dalam 1 bulan.
- Penulis : Baik a, kemudian a selama aa bertugas disini fasilitas apa saja yang sering terjadi kerusakan? Dan yang sering terjadi berulang?
- Narasumber : Kalau yang saya sering tangani itu di bagian toilet terutama air dan keran di wastafel itu teh.
- Penulis : Apakah kendala yang sulit dihadapi ketika pemeliharaan fasilitas itu dilakukan a?
- Narasumber : Kalau itu sih di bagian alat alat ya, karena disini terbatas jadi kalau semisal membutuhkan kita harus lapor ke Kepala Stasiun atau ke pengawas dulu, baru nanti ada.
- Penulis : Menurut aa, apakah Sumber Daya Manusia terutama dibagian Cleaning Service ini apa perlu di tingkatkan atau sudah cukup?
- Narasumber : Kalau itu, perlu sih teh 1 atau 2 orang lagi, terus ketika kerja shift itu jangan hanya 1 atau 2 orang minimal 3 orang terutama jika shift sore ke malam, terus juga buat memelihara fasilitas yang di jalur itu.
- Penulis : Untuk saat ini fasilitas apa yang menjadi fokus dalam pemeliharaan nya?
- Narasumber : Kalo sekarang sedang fokus di wilayah toilet sih teh.
- Penulis : Jika ada teknologi terbaru untuk peningkatan sistem pemeliharaan fasilitas, apa yang akan dilakukan atau diharapkan?
- Narasumber : Kalau saya boleh jujur dan realistis sih, pengen contohnya kayak alat kebersihan nya yang canggih gitu ya, karna itu mempermudah kami dalam melakukan pekerjaan. Apalagi kan sekarang harus serba satset harus bersih terus.
- Penulis : Baik a untuk pertanyaan selanjutnya pertanyaan terakhir a, sejauh aa bertugas disini bagaimana sih a sistem pemeliharaan fasilitas di stasiun ini? Baik dari segi internal nya maupun eksternalnya ?
- Narasumber : Waduh, kalau ditanya soal sistem pemeliharaan sehari-hari di sini, sebenarnya sudah punya jadwal atau bisa dibilang bagus ya teh karena

- kan memang sudah ada aturan juga. cuma memang perlu lebih konsisten aja sih teh dari semua pihak nya.
- Penulis : Baik a, terimakasih banyak atas jawaban yang diberikan ya a. Mungkin saya akhiri sesi wawancara ini, terimakasih banyak atas waktu dan kesempatan yang diberikan.
- Narasumber : Siap teh, terimakasih banyak juga atas kepercayaan nya.

4. Transkrip wawancara

Pewawancara : Dhafa Az Zahra
 Informan : Agung Nugraha
 Jabatan : Ticketing Officer (Bagian Pelayanan)
 Tempat : Stasiun Ciamis
 Hari/tanggal : Rabu, 1 juli 2026
 Waktu : Pukul 10:00 WIB

Hasil wawancara

- Penulis : Selamat Pagi a, sebelumnya mohon maaf mengganggu waktunya, dan terimakasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan untuk saya, terimakasih juga karena telah bersedia saya wawancarai, perkenalkan a saya Dhafa Az Zahra mahasiswi program studi Teknik Sipil Universitas Galuh yang sedang melakukan penelitian dengan fokus sistem pemeliharaan fasilitas, mungkin disini memang bukan bidangnya aa tapi saya membutuhkan aa sebagai informan pendukung untuk penelitian saya ini. Baik a selanjutnya bisa perkenalkan diri dulu yaa a, dan saya izin untuk merekam sesi wawancara ini.
- Narasumber : Baik kak, sebelumnya terimakasih ya telah mempercayai saya sebagai informan, dan saya juga izin menjawab sesuai apa yang saya tahu dan bisa ya kak, perkenalkan nama saya Agung Nugraha, disini saya bertugas sebagai ticketing atau bagian pelayanan.
- Penulis : Sejak kapan aa bertugas sebagai petugas pelayanan di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Saya mulai bertugas di Stasiun Ciamis sejak kurang lebih dua tahun yang lalu. Tugas utama saya melayani pembelian tiket, memberikan informasi kepada penumpang, serta membantu apabila ada pengguna yang membutuhkan informasi mengenai pelayanan di stasiun.
- Penulis : Apa saja tugas aa yang berkaitan dengan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api?

- Narasumber : Selain melayani penjualan tiket, kami juga memberikan informasi mengenai jadwal perjalanan, membantu penumpang apabila mengalami kendala, dan menerima keluhan apabila ada fasilitas yang dirasa kurang baik.
- Penulis : Apakah selama aa bertugas ada pengguna jasa pernah menyampaikan keluhan terkait kondisi fasilitas stasiun? Jika ya, fasilitas apa yang paling sering dikeluhkan?
- Narasumber : Ada sih, tetapi tidak terlalu sering. Biasanya keluhan yang disampaikan berkaitan dengan kebersihan toilet, area parkir yang terbatas, atau fasilitas tempat duduk pada saat kondisi penumpang sedang ramai.
- Penulis : Lalu, bagaimana prosedur yang dilakukan apabila terdapat keluhan atau ditemukan kerusakan pada fasilitas stasiun itu sendiri a?
- Narasumber : Biasanya kami menyampaikan informasi tersebut kepada Kepala Stasiun. Setelah itu biasanya akan diteruskan kepada petugas yang berwenang atau dilaporkan ke Unit Fasilitas dan Prasarana apabila memerlukan perbaikan.
- Penulis : Menurut aa, apakah kondisi fasilitas pelayanan di Stasiun Ciamis saat ini sudah mendukung kenyamanan pengguna?
- Narasumber : Menurut saya yang masih perlu diperhatikan yaitu area parkir, beberapa fasilitas penunjang di ruang tunggu, dan kebersihan toilet agar tetap terjaga terutama saat jumlah penumpang meningkat. Kemudian jujur saja ya mungkin untuk ruangan saya juga sudah sedikit tidak layak untuk digunakan.
- Penulis : Baik a, selanjutnya pertanyaan terakhir yang akan saya tanyakan, menurut pandangan aa bagaimana sistem pemeliharaan fasilitas yang diterapkan di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Menurut saya sistem pemeliharaan yang diterapkan sudah berjalan dengan cukup baik. Apabila terdapat fasilitas yang mengalami kerusakan atau ditemukan keluhan dari pengguna, kami segera menyampaikan informasi kepada Kepala Stasiun untuk ditindaklanjuti. Setelah itu perbaikan akan dilakukan oleh petugas yang berwenang atau diteruskan kepada Unit Fasilitas dan Prasarana sesuai dengan jenis kerusakannya. Selama saya bertugas yang saya lihat koordinasi dalam pelaporan maupun penanganan kerusakan sudah berjalan dengan baik meskipun waktu penanganannya menyesuaikan tingkat kerusakan dan kewenangan unit terkait.
- Penulis : Baik a terimakasih atas jawaban dan respon nya. Mohon maaf jika kedatangan saya mengganggu.
- Narasumber : Gapapa, sama sama.

5. Transkrip wawancara

Pewawancara : Dhafa Az Zahra
 Informan : Crisna Purnama
 Jabatan : PPKA
 Tempat : Stasiun Ciamis
 Hari/tanggal : Selasa, 30 Juni 2026
 Waktu : Pukul 10.31 WIB

Hasil wawancara

Penulis : Assalamu'alaikum, selamat siang, Pak. Perkenalkan, saya Dhafa, mahasiswa Teknik Sipil yang sedang melakukan penelitian di Stasiun Ciamis. Apakah Bapak berkenan meluangkan waktu sebentar untuk wawancara terkait sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis?

Narasumber : Wa'alaikumsalam. Iya, silakan. Kalau memang untuk keperluan penelitian, saya siap membantu sebisa saya.

Penulis : Terima kasih, Pak. Sebelumnya saya izin, hasil wawancara ini hanya akan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian saya.

Narasumber : Iya, tidak masalah.

Penulis : Menurut Bapak, bagaimana pelaksanaan pemeliharaan fasilitas yang mendukung operasional di Stasiun Ciamis?

Narasumber : Secara umum sudah berjalan dengan baik. Fasilitas yang berkaitan dengan operasional kereta api selalu menjadi perhatian karena berhubungan langsung dengan keselamatan perjalanan. Dari yang saya lihat, pemeriksaan dilakukan secara rutin sehingga apabila ditemukan kondisi yang kurang baik bisa segera dilaporkan dan ditindaklanjuti oleh petugas yang bertanggung jawab.

Penulis : Dalam pekerjaan sehari-hari, fasilitas apa yang paling sering Bapak perhatikan?

Narasumber : Yang paling sering kami perhatikan tentu fasilitas operasional seperti wesel, sinyal, jalur rel, serta perangkat komunikasi. Semua fasilitas tersebut harus dalam kondisi baik karena sangat berpengaruh terhadap kelancaran perjalanan kereta. Walaupun pemeriksaan teknis dilakukan oleh petugas yang memang memiliki kewenangan, kami tetap memantau kondisi di lapangan selama bertugas.

Penulis : Bagaimana prosedur apabila Bapak menemukan adanya gangguan atau kerusakan pada fasilitas operasional?

- Narasumber : Kalau ada kondisi yang tidak normal, kami langsung melakukan pelaporan sesuai prosedur yang berlaku. Laporan disampaikan kepada atasan, kemudian diteruskan kepada unit yang menangani pemeliharaan. Kalau memang memerlukan penanganan segera, biasanya akan langsung dikoordinasikan agar tidak menimbulkan gangguan terhadap operasional perjalanan kereta.
- Penulis : Apakah pemeriksaan terhadap fasilitas dilakukan secara rutin?
- Narasumber : Iya, dilakukan secara rutin. Selain pemeriksaan harian, ada juga inspeksi berkala dari unit terkait. Setiap pemeriksaan dilakukan untuk memastikan fasilitas seperti wesel, sinyal, dan perangkat operasional lainnya tetap berfungsi dengan baik. Tujuannya tentu untuk menjaga keselamatan dan kelancaran perjalanan kereta api.
- Penulis : Selama Bapak bertugas, apakah pernah ada kendala yang berkaitan dengan pemeliharaan fasilitas?
- Narasumber : Kendala pasti ada, misalnya ketika ditemukan fasilitas yang memerlukan perbaikan atau penggantian. Namun selama ini koordinasi antarbagian berjalan cukup baik. Kalau ada laporan, biasanya segera diproses sesuai prosedur sehingga tidak sampai mengganggu operasional dalam waktu yang lama.
- Penulis : Menurut Bapak, apa yang masih perlu ditingkatkan dalam sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Menurut saya yang perlu terus ditingkatkan adalah konsistensi pemeriksaan dan kecepatan tindak lanjut setelah ada laporan. Semakin cepat penanganan dilakukan, semakin kecil kemungkinan gangguan terhadap perjalanan kereta. Selain itu koordinasi antarunit juga perlu terus dipertahankan supaya setiap informasi mengenai kondisi fasilitas bisa segera ditindaklanjuti.
- Penulis : Seberapa penting menurut Bapak pemeliharaan fasilitas terhadap kelancaran operasional kereta api?
- Narasumber : Sangat penting. Operasional kereta api sangat bergantung pada kondisi fasilitas yang ada. Kalau fasilitas terpelihara dengan baik, perjalanan kereta bisa berlangsung aman, lancar, dan sesuai jadwal. Sebaliknya, kalau pemeliharaannya kurang optimal tentu berpotensi menimbulkan gangguan. Karena itu pemeliharaan rutin menjadi salah satu hal yang tidak bisa dipisahkan dari operasional sehari-hari.

- Penulis : Baik, Pak. Terima kasih banyak atas waktu dan informasi yang sudah Bapak berikan. Jawaban Bapak sangat membantu sebagai data pendukung penelitian saya.
- Narasumber : Sama-sama. Semoga penelitiannya berjalan lancar dan hasilnya bisa bermanfaat.
- Penulis : Aamiin. Terima kasih banyak, Pak. Selamat melanjutkan aktivitas.
- Narasumber : Iya, sama-sama.

6. Transkrip wawancara

- Pewawancara : Dhafa Az Zahra
 Informan : Wina Hoerunnisa
 Jabatan : Ticketing Officer (Bagian Pelayanan)
 Tempat : Stasiun Ciamis
 Hari/tanggal : Selasa, 30 Juni 2026
 Waktu : Pukul 11.50 WIB

Hasil wawancara

- Penulis : Assalamu'alaikum, selamat siang, Kak. Perkenalkan, saya Dhafa, mahasiswa Teknik Sipil yang sedang melakukan penelitian di Stasiun Ciamis. Apakah Kakak bersedia meluangkan waktu sebentar untuk wawancara terkait sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis?
- Narasumber : Wa'alaikumsalam. Iya, silakan. Kalau memang untuk keperluan penelitian dan tidak terlalu lama, saya bersedia.
- Penulis : Terima kasih, Kak. Sebelumnya saya izin ya, hasil wawancara ini hanya akan digunakan sebagai data pendukung penelitian saya.
- Narasumber : Iya, silahkan.
- Penulis : Menurut Kakak, bagaimana kondisi fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Ciamis saat ini?
- Narasumber : Kalau menurut saya secara keseluruhan fasilitas di Stasiun Ciamis sudah cukup lengkap. Fasilitas seperti loket, ruang tunggu, toilet, musala, papan informasi, tempat duduk, dan fasilitas pendukung lainnya sudah tersedia dan masih berfungsi dengan baik. Selama saya bertugas, fasilitas-fasilitas tersebut masih dapat digunakan sebagaimana mestinya. Kalau ada kerusakan kecil biasanya langsung dilaporkan supaya segera ditangani.
- Penulis : Dalam pekerjaan sehari-hari, apakah Kakak juga memperhatikan kondisi fasilitas yang digunakan penumpang?

- Narasumber : Iya, karena setiap hari kami berada di area pelayanan, jadi otomatis kami juga memperhatikan kondisi fasilitas di sekitar. Misalnya ada lampu yang mati, kursi yang rusak, papan informasi yang bermasalah, atau toilet yang perlu dibersihkan lagi, biasanya kami langsung menyampaikan kepada kepala stasiun atau petugas yang bertanggung jawab. Jadi walaupun kami bukan yang melakukan perbaikan, kami tetap ikut memantau kondisi fasilitas.
- Penulis : Bagaimana prosedur apabila Kakak menemukan fasilitas yang mengalami kerusakan?
- Narasumber : Biasanya kami langsung melaporkan kepada kepala stasiun atau atasan yang sedang bertugas. Setelah itu nanti dibuat laporan sesuai prosedur dan diteruskan ke bagian yang menangani pemeliharaan. Kalau kerusakannya ringan biasanya bisa lebih cepat ditangani, tetapi kalau membutuhkan pekerjaan dari unit lain tentu harus menunggu petugas yang berwenang.
- Penulis : Menurut Kakak, apakah pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis dilakukan secara rutin?
- Narasumber : Setahu saya dilakukan secara rutin. Saya sering melihat ada pemeriksaan terhadap fasilitas di stasiun, baik oleh petugas internal maupun dari unit terkait. Selain pemeriksaan rutin juga ada audit atau pengecekan berkala. Jadi kondisi fasilitas memang terus dipantau supaya tetap layak digunakan.
- Penulis : Selama bertugas, fasilitas apa yang menurut Kakak masih perlu ditingkatkan?
- Narasumber : Menurut saya ruang loket dan ruang tunggu penumpang masih bisa ditingkatkan lagi supaya lebih nyaman. Selain itu area parkir juga menurut saya masih terbatas, terutama kalau penumpang sedang ramai. Mudah-mudahan ke depannya bisa ada peningkatan pada fasilitas tersebut.
- Penulis : Apakah ada bangunan atau fasilitas yang menurut Kakak belum dimanfaatkan secara optimal?
- Narasumber : Setahu saya masih ada beberapa bangunan yang belum digunakan. Menurut saya akan lebih baik kalau bangunan tersebut bisa dimanfaatkan kembali sesuai kebutuhan operasional atau pelayanan sehingga tidak dibiarkan kosong.
- Penulis : Apa kendala yang paling sering Kakak rasakan terkait pemeliharaan fasilitas?
- Narasumber : Menurut saya salah satu kendalanya adalah jumlah SDM yang masih terbatas. Jadi kalau ada beberapa pekerjaan atau laporan yang harus

ditangani dalam waktu bersamaan, koordinasinya cukup padat dan biasanya tetap melalui kepala stasiun. Walaupun begitu, komunikasi antartugas berjalan dengan baik sehingga pekerjaan tetap bisa diselesaikan.

- Penulis : Menurut Kakak, apa harapan terhadap sistem pemeliharaan fasilitas di Stasiun Ciamis ke depan?
- Narasumber : Harapan saya semoga pemeliharaan fasilitas yang sudah berjalan bisa terus ditingkatkan. Kalau ada kerusakan semoga penanganannya bisa lebih cepat, kemudian fasilitas yang masih perlu diperbaiki juga bisa segera ditindaklanjuti supaya pelayanan kepada penumpang semakin baik.
- Penulis : Baik, Kak. Terima kasih banyak atas waktu dan informasi yang sudah Kakak berikan. Informasi ini sangat membantu untuk penelitian saya.
- Narasumber : Iya, sama-sama. Semoga penelitiannya lancar dan hasilnya bermanfaat.
- Penulis : Aamiin. Terima kasih, Kak. Selamat melanjutkan aktivitas.
- Narasumber : Iya, sama-sama.

Lampiran 2. Instrumen Penelitian Lembar Observasi

**LEMBAR OBSERVASI CHECKLIST KONDISI FASILITAS
BERDASARKAN PM NO 63 TAHUN 2019**

Hari/Taanggal :
Lokasi :
Observer :

PETUNJUK PENGISIAN LEMBAR OBSERVASI

1. Lembar observasi ini digunakan untuk menilai kondisi fasilitas Stasiun Ciamis berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.
2. Pengamatan dilakukan secara langsung terhadap kondisi fasilitas yang tersedia di lokasi penelitian dengan mengacu pada indikator yang telah ditetapkan.
3. Setiap indikator dinilai menggunakan skala penilaian sebagai berikut.

Skor	Kriteria
0	Fasilitas tidak tersedia.
1	Fasilitas tersedia, namun belum memenuhi ketentuan atau standar yang dipersyaratkan.
2	Fasilitas tersedia dan telah memenuhi ketentuan atau standar yang dipersyaratkan.

4. Berikan tanda (✓) pada kolom skor yang sesuai dengan hasil pengamatan untuk setiap indikator.
5. Apabila diperlukan, pengamat dapat memberikan keterangan tambahan pada kolom "Kondisi Hasil Observasi" untuk menjelaskan kondisi aktual fasilitas yang diamati.

Peralatan yang digunakan saat observasi:

- Lembar checklist observasi.
- Alat tulis.
- Kamera/telepon genggam untuk dokumentasi.
- Salinan indikator Standar Pelayanan Minimum PM Nomor 63 Tahun 2019.

1. Aspek Keselamatan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	APAR				
2	Jalur evakuasi				
3	Rambu evakuasi				
4	Assembly Point				

5	Kotak P3K				
6	Penerangan jalur evakuasi				
7	Rambu keselamatan				
Total skor hasil observasi					

2. Aspek Keamanan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	CCTV				
2	Pos keamanan				
3	Penerangan area stasiun				
4	Pagar pembatas area				
5	Tempat parkir				
Total skor hasil observasi					

3. Aspek Keandalan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Peron				
2	Kanopi				
3	Ruang tunggu				
4	Loket				Tersedia, namun diperlukan peremajaan fasilitas
5	Toilet				
6	Papan informasi perjalanan				
7	Pengeras suara				
8	Instalasi penerangan				
9	Tempat sampah				
10	Fasilitas layanan informasi				
Total skor hasil observasi					

4. Aspek Kenyamanan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Tempat duduk				
2	Kondisi ruang tunggu				
3	Kondisi toilet				
4	Kebersihan ruang tunggu				
5	Kebersihan toilet				

6	Mushola				
7	Pencahayaan ruang tunggu				
8	Ventilasi				
Total skor hasil observasi					

5. Aspek kemudahan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Penunjuk arah				
2	Papan informasi				
3	Akses pejalan kaki				
4	Akses menuju angkutan lanjutan				
Total skor hasil observasi					

6. Aspek Kesetaraan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Ramp disabilitas				
2	Guiding Block				
3	Loket penyandang disabilitas				
4	Ruang ibu menyusui				
Total skor hasil observasi					

7. Rekapitulasi Hasil observasi

No	Aspek Penilaian	Jumlah Indikator	Skor Maksimum	Total Skor	Indeks Kepatuhan	Kategori
1	Keselamatan	7				
2	Keamanan	5				
3	Keandalan	10				
4	Kenyamanan	8				
5	Kemudahan	4				
6	Kesetaraan	4				
Total		38				

Lampiran 3. Instrumen Penelitian Formulir IFAS dan EFAS

FORMULIR PENILAIAN IFAS DAN EFAS*Petunjuk Pengisian**1. Kolom Ranking*

- Berikan urutan tingkat kepentingan setiap faktor.
- Ranking 1 = faktor paling penting.
- Setiap angka hanya boleh digunakan satu kali dalam satu tabel.

2. Kolom Rating

Berikan nilai sesuai kondisi aktual.

*Petunjuk Penilaian Rating**Untuk Strength (S)*

Rating	Kriteria
4	Faktor merupakan kekuatan utama dan sangat mendukung sistem pemeliharaan.
3	Faktor merupakan kekuatan, namun pengaruhnya belum dominan.

Untuk Weakness (W)

Rating	Kriteria
2	Faktor merupakan kelemahan, tetapi masih dapat diatasi.
1	Faktor merupakan kelemahan utama yang sangat menghambat sistem pemeliharaan.

Untuk Opportunity (O)

Rating	Kriteria
4	Peluang sangat besar untuk dimanfaatkan.
3	Peluang cukup besar untuk dimanfaatkan.

Untuk Threat (T)

Rating	Kriteria
2	Ancaman ada, tetapi dampaknya masih dapat dikendalikan.
1	Ancaman sangat besar dan berpotensi menghambat sistem pemeliharaan.

A. FORMULIR PENILAIAN FAKTOR INTERNAL (IFAS)

No	Kode	Faktor Strategis Internal	Ranking	Rating
1	S1	Pelaksanaan inspeksi kondisi fasilitas dilakukan secara berkala.		

2	S2	Koordinasi antara petugas stasiun dengan Unit Fasilitas dan Prasarana (Faspen) berjalan dengan baik.		
3	S3	Mekanisme pelaporan kerusakan fasilitas telah berjalan dengan baik.		
4	S4	Komitmen petugas dalam menjaga kondisi fasilitas stasiun cukup baik.		
5	S5	Sebagian besar fasilitas telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM).		
6	W1	Jumlah sumber daya manusia khusus pemeliharaan masih terbatas.		
7	W2	Pelaksanaan perbaikan masih bergantung pada Unit Fasilitas dan Prasarana (Faspen).		
8	W3	Dokumentasi riwayat pemeliharaan fasilitas belum optimal.		
9	W4	Masih terdapat beberapa fasilitas yang memerlukan peningkatan agar memenuhi standar teknis.		
10	W5	Beberapa fasilitas pendukung belum memenuhi SPM		

B. FORMULIR PENILAIAN FAKTOR EKSTERNAL (EFAS)

No	Kode	Faktor Strategis Eksternal	Ranking	Rating
1	O1	Dukungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap peningkatan dan pengembangan fasilitas stasiun.		
2	O2	Perkembangan teknologi informasi mendukung sistem pelaporan dan dokumentasi kegiatan pemeliharaan.		
3	O3	Koordinasi dengan Unit Fasilitas dan Prasarana (Faspen) mendukung pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas.		
4	O4	Pemanfaatan sistem dokumentasi digital mendukung pengawasan kondisi fasilitas secara lebih efektif.		
5	O5	Komitmen PT KAI dalam peningkatan kualitas pemeliharaan fasilitas.		
6	T1	Perilaku sebagian pengguna yang kurang menjaga fasilitas berpotensi mempercepat terjadinya kerusakan.		
7	T2	Proses pengadaan material dan penjadwalan pekerjaan membutuhkan waktu sehingga dapat memperlambat penanganan kerusakan.		
8	T3	Status bangunan Stasiun Ciamis sebagai bangunan bersejarah membatasi perubahan fisik bangunan utama.		
9	T4	Tingginya intensitas penggunaan fasilitas berpotensi mempercepat penurunan kondisi fasilitas apabila tidak diimbangi dengan kegiatan pemeliharaan yang optimal.		
10	T5	Ketergantungan pemeliharaan pada Unit Daerah Operasi.		

Lampiran 4. Checklist dan Perhitungan Indeks Kepatuhan

**LEMBAR HASIL CHEKLIST DAN PERHITUNGAN INDEKS KEPATUHAN
OBSERVASI KONDISI FASILITAS BERDASARKAN PM NO 63 TAHUN 2019**

Hari/Tanggal : Selasa, 30 Juni 2026
 Lokasi : Stasiun Ciamis
 Observer : Dhafa Az Zahra

1. Aspek Keselamatan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	APAR		✓		Tersedia, namun tidak sesuai dengan spesifikasi
2	Jalur evakuasi			✓	
3	Rambu evakuasi			✓	
4	Assembly Point		✓		Titik kumpul tersedia, namun penanda kurang mencolok.
5	Kotak P3K		✓		Kotak P3K tersedia tetapi berada di ruang petugas sehingga kurang mudah diakses.
6	Penerangan jalur evakuasi			✓	
7	Rambu keselamatan			✓	
Total skor hasil observasi		11			

PERHITUNGAN INDEKS KEPATUHAN

Perhitungan indeks kepatuhan dilakukan menggunakan persamaan (3.1)

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

Di mana:

- $\sum X$ = Total skor hasil observasi
- N = Skor maksimum (Jumlah Indikator $\times$ Skor Maksimum per Indikator (2))

Diketahui:

- Jumlah Indikator = 7
- Skor maksimum (N) = $7 \times 2 = 14$
- Total skor observasi ($\sum X$) = 11

Ditanyakan:

- Indeks Kepatuhan (IK) dan Kategori = ... ?

Penyelesaian:

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$IK = \frac{11}{14} \times 100\%$$

$$IK \approx 78,57\%$$

- Kategori: Patuh

2. Aspek Keamanan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	CCTV			✓	
2	Pos keamanan			✓	
3	Penerangan area stasiun			✓	
4	Pagar pembatas area	✓			Tidak tersedia, namun sedang mengajukan pengadaan ke pihak pusat
5	Tempat parkir		✓		Tersedia, namun tidak dapat menampung dalam jumlah kapasitas yang besar
Total skor hasil observasi		8			

Diketahui:

- Jumlah Indikator = 5
- Skor maksimum (N) = $5 \times 2 = 10$
- Total skor observasi ($\sum X$) = 8

Ditanyakan:

- Indeks Kepatuhan (IK) dan Kategori = ... ?

Penyelesaian:

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$IK = \frac{8}{10} \times 100\%$$

$$IK = 80\%$$

- Kategori: Patuh

3. Aspek Keandalan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Peron			✓	
2	Kanopi		✓		Tersedia, namun sebagian masih belum tertutup semua jadi ketika kondisi cuaca hujan area peron menjadi basah
3	Ruang tunggu		✓		Tersedia, namun terlalu sempit
4	Loket		✓		Tersedia, namun diperlukan peremajaan fasilitas
5	Toilet		✓		Tersedia namun kebersihan perlu ditingkatkan.
6	Papan informasi perjalanan			✓	
7	Pengeras suara			✓	
8	Instalasi penerangan			✓	
9	Tempat sampah			✓	
10	Fasilitas layanan informasi			✓	
Total skor hasil observasi		16			

Diketahui:

- Jumlah Indikator = 10
- Skor maksimum (N) = $10 \times 2 = 20$
- Total skor observasi ($\sum X$) = 16

Ditanyakan:

- Indeks Kepatuhan (IK) dan Kategori = ... ?

Penyelesaian:

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$IK = \frac{16}{20} \times 100\%$$

$$IK = 80\%$$

- Kategori: Patuh

4. Aspek Kenyamanan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Tempat duduk		✓		Tersedia, namun ada beberapa kondisinya kurang baik
2	Kondisi ruang tunggu		✓		Tersedia, namun ruangan masih kurang besar
3	Kondisi toilet		✓		Perlu peningkatan kebersihan.
4	Kebersihan ruang tunggu			✓	

5	Kebersihan toilet		✓		Masih ditemukan beberapa bagian kurang bersih.
6	Mushola			✓	
7	Pencahayaannya ruang tunggu			✓	
8	Ventilasi			✓	
Total skor hasil observasi		12			

Diketahui:

- Jumlah Indikator = 8
- Skor maksimum (N) = $8 \times 2 = 16$
- Total skor observasi ($\sum X$) = 12

Ditanyakan:

- Indeks Kepatuhan (IK) dan Kategori = ... ?

Penyelesaian:

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$IK = \frac{12}{16} \times 100\%$$

$$IK = 75\%$$

- Kategori: Patuh

5. Aspek kemudahan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Penunjuk arah			✓	
2	Papan informasi			✓	
3	Akses pejalan kaki			✓	
4	Akses menuju angkutan lanjutan		✓		Akses tersedia, namun belum memiliki penunjuk yang optimal.
Total skor hasil observasi		7			

Diketahui:

- Jumlah Indikator = 4
- Skor maksimum (N) = $4 \times 2 = 8$
- Total skor observasi ($\sum X$) = 7

Ditanyakan:

- Indeks Kepatuhan (IK) dan Kategori = ... ?

Penyelesaian:

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$IK = \frac{7}{8} \times 100\%$$

$$IK = 87,50\%$$

- Kategori: Patuh

6. Aspek Kesetaraan

No	Indikator	0	1	2	Kondisi Hasil Observasi
1	Ramp disabilitas		✓		Tersedia, namun tidak mencakup seluruh wilayah stasiun hanya tersedia di sebagian peron saja
2	Guiding Block		✓		Tersedia, namun sebagian jalur mulai memudar.
3	Loket penyandang disabilitas			✓	
4	Ruang ibu menyusui		✓		Tersedia tetapi fasilitas pendukung masih terbatas.
Total skor hasil observasi		5			

Diketahui:

- Jumlah Indikator = 4
- Skor maksimum (N) = $4 \times 2 = 8$
- Total skor observasi ($\sum X$) = 5

Ditanyakan:

- Indeks Kepatuhan (IK) dan Kategori = ... ?

Penyelesaian:

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$IK = \frac{5}{8} \times 100\%$$

$$IK = 62,50\%$$

- Kategori: Patuh

7. Rekapitulasi Hasil observasi

No	Aspek Penilaian	Jumlah Indikator	Skor Maksimum	Total Skor	Indeks Kepatuhan	Kategori
1	Keselamatan	7	14	11	78,57%	Patuh
2	Keamanan	5	10	8	80,00%	Patuh
3	Keandalan	10	20	16	80,00%	Patuh

4	Kenyamanan	8	16	12	87,50%	Patuh
5	Kemudahan	4	8	7	87,50%	Sangat Patuh
6	Kesetaraan	4	8	5	62,50%	Patuh
Total		38	76	59	77,63%	Patuh

Diketahui:

- Jumlah Indikator Total = 38
- Skor Maksimum Total (N) = $38 \times 2 = 76$
- Total Skor Observasi ($\sum X$) = $11 + 8 + 16 + 12 + 7 + 5 = 59$

Ditanyakan:

- Indeks Kepatuhan Total (IK) dan Kategori = ... ?

Penyelesaian:

$$IK = \frac{\sum X}{N} \times 100\%$$

$$IK = \frac{59}{76} \times 100\%$$

$$IK \approx 77,63\%$$

- Kategori: Patuh

Lampiran 5. Penilaian Faktor IFAS dan EFAS

PENILAIAN FAKTOR INTERNAL DAN FAKTOR EKSTERNAL*Petunjuk Pengisian***3. Kolom Ranking**

- Berikan urutan tingkat kepentingan setiap faktor.
- Ranking 1 = faktor paling penting.
- Setiap angka hanya boleh digunakan satu kali dalam satu tabel.

4. Kolom Rating

Berikan nilai sesuai kondisi aktual.

*Petunjuk Penilaian Rating**Untuk Strength (S)*

Rating	Kriteria
4	Faktor merupakan kekuatan utama dan sangat mendukung sistem pemeliharaan.
3	Faktor merupakan kekuatan, namun pengaruhnya belum dominan.

Untuk Weakness (W)

Rating	Kriteria
2	Faktor merupakan kelemahan, tetapi masih dapat diatasi.
1	Faktor merupakan kelemahan utama yang sangat menghambat sistem pemeliharaan.

Untuk Opportunity (O)

Rating	Kriteria
4	Peluang sangat besar untuk dimanfaatkan.
3	Peluang cukup besar untuk dimanfaatkan.

Untuk Threat (T)

Rating	Kriteria
2	Ancaman ada, tetapi dampaknya masih dapat dikendalikan.
1	Ancaman sangat besar dan berpotensi menghambat sistem pemeliharaan.

A. FORMULIR PENILAIAN FAKTOR INTERNAL (IFAS)

No	Kode	Faktor Strategis Internal	Ranking	Rating
1	S1	Pelaksanaan inspeksi kondisi fasilitas dilakukan secara berkala.	1	4
2	S2	Koordinasi antara petugas stasiun dengan Unit Fasilitas dan Prasarana (Faspen) berjalan dengan baik.	4	3
3	S3	Mekanisme pelaporan kerusakan fasilitas telah berjalan dengan baik.	5	3
4	S4	Komitmen petugas dalam menjaga kondisi fasilitas stasiun cukup baik.	3	3
5	S5	Sebagian besar fasilitas telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM).	2	4
6	W1	Jumlah sumber daya manusia khusus pemeliharaan masih terbatas.	8	2
7	W2	Pelaksanaan perbaikan masih bergantung pada Unit Fasilitas dan Prasarana (Faspen).	10	2
8	W3	Dokumentasi riwayat pemeliharaan fasilitas belum optimal.	9	2
9	W4	Masih terdapat beberapa fasilitas yang memerlukan peningkatan agar memenuhi standar teknis.	6	1
10	W5	Beberapa fasilitas pendukung belum memenuhi SPM	7	1

B. FORMULIR PENILAIAN FAKTOR EKSTERNAL (EFAS)

No	Kode	Faktor Strategis Eksternal	Ranking	Rating
1	O1	Dukungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap peningkatan dan pengembangan fasilitas stasiun.	1	4
2	O2	Perkembangan teknologi informasi mendukung sistem pelaporan dan dokumentasi kegiatan pemeliharaan.	5	4
3	O3	Koordinasi dengan Unit Fasilitas dan Prasarana (Faspen) mendukung pelaksanaan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas.	3	4
4	O4	Pemanfaatan sistem dokumentasi digital mendukung pengawasan kondisi fasilitas secara lebih efektif.	4	3
5	O5	Komitmen PT KAI dalam peningkatan kualitas pemeliharaan fasilitas.	2	3
6	T1	Perilaku sebagian pengguna yang kurang menjaga fasilitas berpotensi mempercepat terjadinya kerusakan.	7	1
7	T2	Proses pengadaan material dan penjadwalan pekerjaan membutuhkan waktu sehingga dapat memperlambat penanganan kerusakan.	9	2
8	T3	Status bangunan Stasiun Ciamis sebagai bangunan bersejarah membatasi perubahan fisik bangunan utama.	8	2
9	T4	Tingginya intensitas penggunaan fasilitas berpotensi mempercepat penurunan kondisi fasilitas apabila tidak diimbangi dengan kegiatan pemeliharaan yang optimal.	6	1
10	T5	Ketergantungan pemeliharaan pada Unit Daerah Operasi.	10	2

Lampiran 6. Perhitungan Normalisasi Bobot Faktor Internal (IFAS)

PERHITUNGAN NORMALISASI BOBOT FAKTOR INTERNAL

Persamaan yang digunakan adalah 3.2.

$$\bullet \quad Wi = \frac{(n-r_i+1)}{\sum(n-r_i+1)}$$

Keterangan:

Wi = Bobot faktor ke- i

n = Jumlah faktor

r_i = Ranking faktor ke- i

Tahap 1. Menentukan Jumlah Faktor

Jumlah faktor internal terdiri atas:

- Strength = 5 faktor
- Weakness = 5 faktor

Sehingga,

- $n = 10$

Tahap 2. Menghitung Nilai (n-r+1)

Kode	Ranking	Perhitungan	Nilai (n-r+1)
S1	1	10-1+1	10
S2	4	10-4+1	7
S3	5	10-5+1	6
S4	3	10-3+1	8
S5	2	10-2+1	9
W1	8	10-8+1	3
W2	10	10-10+1	1
W3	9	10-9+1	2
W4	6	10-6+1	5
W5	7	10-7+1	4

Tahap 3. Menentukan Jumlah Nilai Ranking

- $\Sigma(n - ri + 1)$
- $= 10 + 7 + 6 = 8 + 9 + 3 + 1 + 2 + 5 + 4$
- $= 55$

Tahap 4. Menghitung Bobot Tiap Faktor

1. Faktor S1

- $W = \frac{10}{55}$
- $W = 0,182$

2. Faktor S2

- $W = \frac{7}{55}$
- $W = 0,127$

3. Faktor S3

- $W = \frac{6}{55}$
- $W = 0,109$

4. Faktor S4

- $W = \frac{8}{55}$
- $W = 0,145$

5. Faktor S5

- $W = \frac{9}{55}$
- $W = 0,164$

6. Faktor W1

- $W = \frac{3}{55}$
- $W = 0,055$

7. Faktor W2

- $W = \frac{1}{55}$
- $W = 0,018$

8. Faktor W3

- $W = \frac{2}{55}$
- $W = 0,036$

9. Faktor W4

- $W = \frac{5}{55}$
- $W = 0,091$

10. Faktor W5

- $W = \frac{4}{55}$
- $W = 0,073$

Hasil Normalisasi Bobot Faktor Internal

Hasil Perhitungan Normalisasi Bobot IFAS

No	Kode	Ranking	Nilai (n-r+1)	Bobot
1	S1	1	10	0,182
2	S2	4	7	0,127
3	S3	5	6	0,109
4	S4	3	8	0,145
5	S5	2	9	0,164
6	W1	8	3	0,055
7	W2	10	1	0,018
8	W3	9	2	0,036
9	W4	6	5	0,091
10	W5	7	4	0,073
Jumlah			55	1,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Lampiran 7. Perhitungan Skor IFAS

PERHITUNGAN SKOR FAKTOR INTERNAL (IFAS)

Persamaan yang digunakan adalah 3.3.

- $skor = Bobot \times Rating$

Keterangan:

Skor = Nilai tertimbang setiap faktor

Bobot = Bobot hasil normalisasi

Rating = penilaian kondisi faktor strategis

Perhitungan Skor Faktor Internal (IFAS)

No	Kode	Bobot	Rating	Perhitungan	Skor
1	S1	0,182	4	$0,182 \times 4$	0,078
2	S2	0,127	3	$0,127 \times 3$	0,382
3	S3	0,109	3	$0,109 \times 3$	0,327
4	S4	0,145	3	$0,145 \times 3$	0,435
5	S5	0,164	4	$0,164 \times 4$	0,656
6	W1	0,055	2	$0,055 \times 2$	0,110
7	W2	0,018	2	$0,018 \times 2$	0,036
8	W3	0,036	2	$0,036 \times 2$	0,072
9	W4	0,091	1	$0,091 \times 1$	0,091
10	W5	0,073	1	$0,073 \times 1$	0,073
Jumlah		1,000	25		2,909

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Lampiran 8. Perhitungan Normalisasi Bobot Faktor Eksternal (EFAS)

PERHITUNGANN NORMALISASI BOBOT FAKTOR EKSTERNAL (EFAS)

Persamaan yang digunakan adalah 3.2:

$$• \quad Wi = \frac{(n-r_i+1)}{\sum(n-r_i+1)}$$

Keterangan:

Wi = Bobot faktor ke-i

n = Jumlah faktor

r_i = Ranking faktor ke-i

Tahap 1. Menentukan Jumlah Faktor

Jumlah faktor eksternal terdiri atas:

- Opportunity = 5 faktor
- Threat = 5 faktor

Sehingga,

$$• \quad n = 10$$

Tahap 2. Menghitung Nilai $(n-r+1)$

Kode	Ranking	Perhitungan	Nilai $(n-r+1)$
O1	1	$10-1+1$	10
O2	5	$10-5+1$	6
O3	3	$10-3+1$	8
O4	4	$10-4+1$	7
O5	2	$10-2+1$	9
T1	7	$10-7+1$	4
T2	9	$10-9+1$	2
T3	8	$10-8+1$	3
T4	6	$10-6+1$	5
T5	10	$10-10+1$	1

Tahap 3. Menjumlahkan Nilai Ranking

- $\sum (n - r_i + 1)$
- $= 10 + 6 + 8 + 7 + 9 + 4 + 2 + 3 + 5 + 1$

- $= 55$

Tahap 4. Menghitung Bobot Tiap Faktor

Faktor O1

- $W = \frac{10}{55} = 0,182$

Faktor O2

- $W = \frac{6}{55} = 0,109$

Faktor O3

- $W = \frac{8}{55} = 0,145$

Faktor O4

- $W = \frac{7}{55} = 0,127$

Faktor O5

- $W = \frac{9}{55} = 0,164$

Faktor T1

- $W = \frac{4}{55} = 0,073$

Faktor T2

- $W = \frac{2}{55} = 0,036$

Faktor T3

- $W = \frac{3}{55} = 0,055$

Faktor T4

- $W = \frac{5}{55} = 0,091$

Faktor T5

- $W = \frac{1}{55} = 0,018$

Hasil Normalisasi Bobot EFAS

No	Kode	Ranking	Nilai (n-r+1)	Bobot
1	O1	1	10	0,182

2	O2	5	6	0,109
3	O3	3	8	0,145
4	O4	4	7	0,127
5	O5	2	9	0,164
6	T1	7	4	0,073
7	T2	9	2	0,036
8	T3	8	3	0,055
9	T4	6	5	0,091
10	T5	10	1	0,018
Jumlah			55	1,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

Lampiran 9. Perhitungan Skor Faktor Eksternal (EFAS)

PERHITUNGAN SKOR FAKTOR EKSTERNAL (EFAS)

Persamaan yang digunakan adalah 3.4.

$$skor = Bobot \times Rating$$

Keterangan:

Skor = Nilai tertimbang setiap faktor

Bobot = Bobot hasil normalisasi

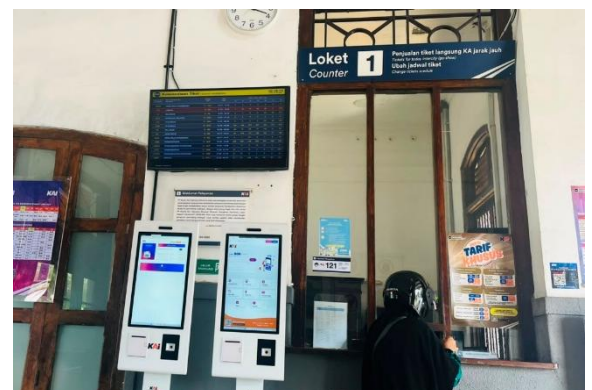
Rating = penilaian kondisi faktor strategis

Perhitungan Skor EFAS

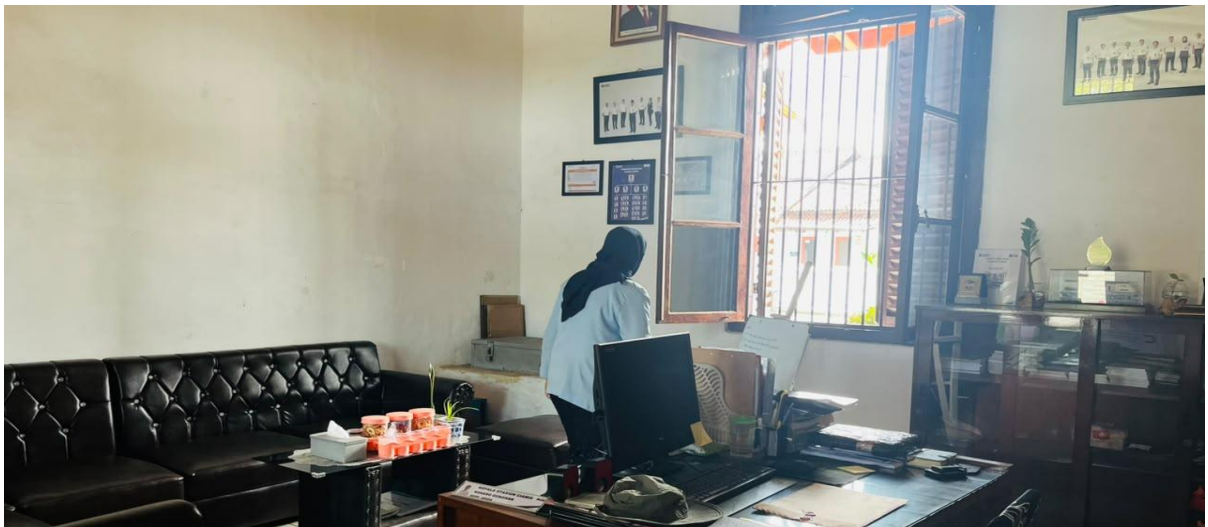
No	Kode	Bobot	Rating	Perhitungan	Skor
1	O1	0,182	4	$0,182 \times 4$	0,728
2	O2	0,109	4	$0,109 \times 4$	0,436
3	O3	0,145	4	$0,145 \times 4$	0,580
4	O4	0,127	3	$0,127 \times 3$	0,381
5	O5	0,164	3	$0,164 \times 3$	0,492
6	T1	0,073	1	$0,073 \times 1$	0,073
7	T2	0,036	2	$0,036 \times 2$	0,072
8	T3	0,055	2	$0,055 \times 2$	0,110
9	T4	0,091	1	$0,091 \times 1$	0,091
10	T5	0,018	2	$0,018 \times 2$	0,036
Jumlah			26		2,999

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2026.

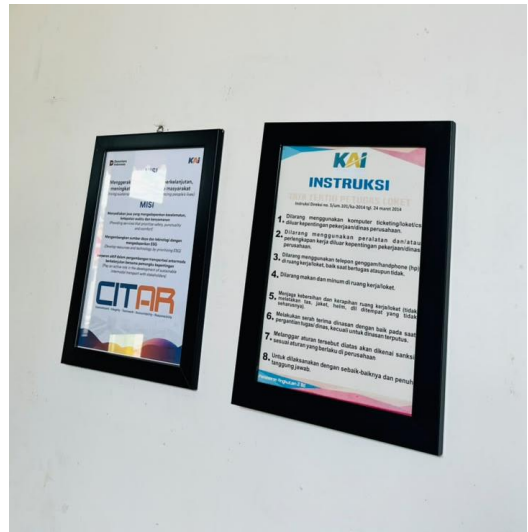
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian

DOKUMENTASI KEGIATAN SELAMA PENELITIAN

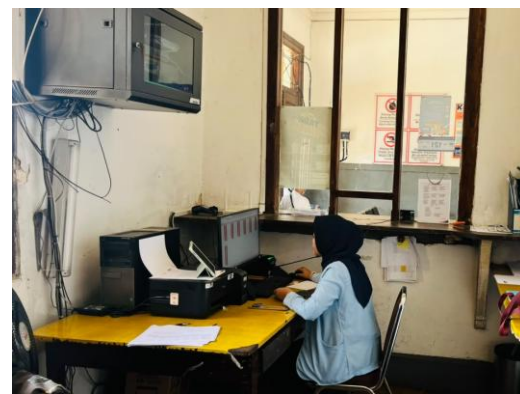
Gambar Lampiran 1. Kondisi Area Stasiun Ciamis



Gambar Lampiran 2. Area ruang tunggu, Loket, Ruangan Kepala Stasiun dan Pos Pengamanan



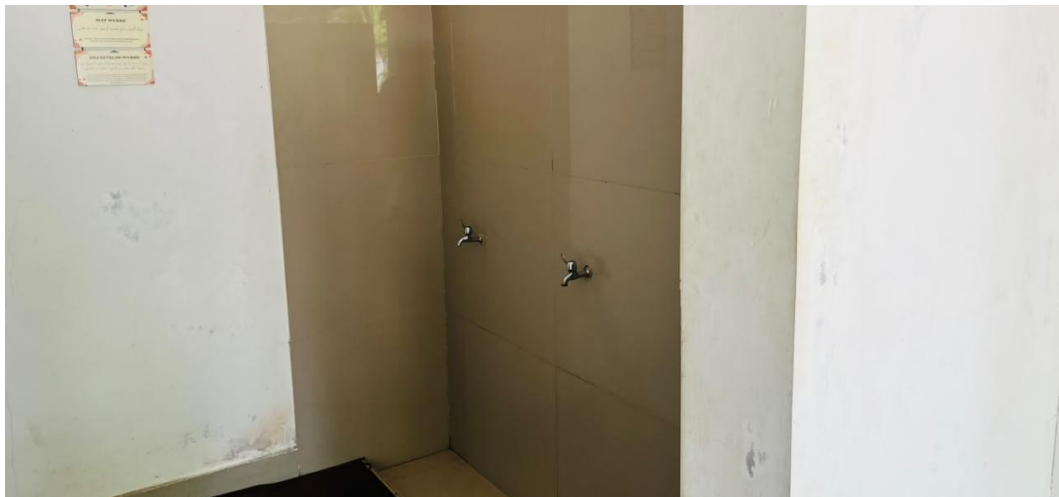
Gambar Lampiran 3. Papan Informasi



Gambar Lampiran 4. Wawancara dengan Pihak Stasiun sebagai Informan



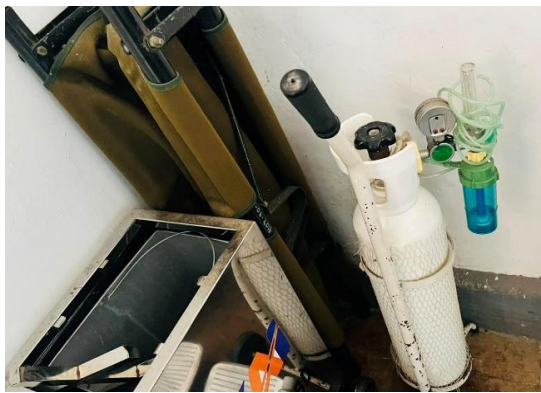
Gambar Lampiran 6. Fasilitas Ruang Bayi dan Menyusui



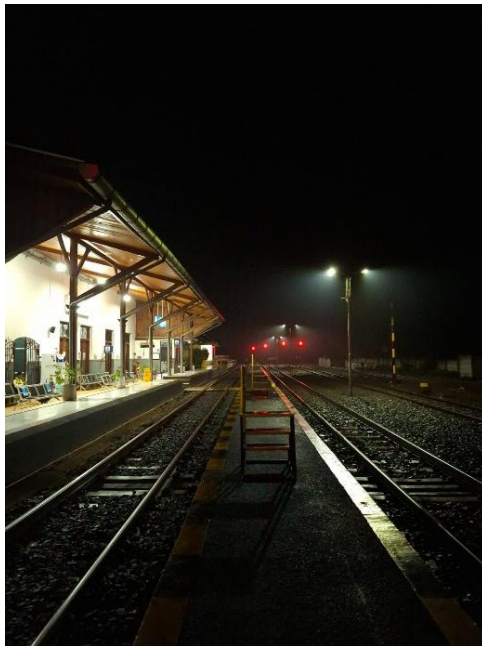
Gambar Lampiran 7. Fasilitas Tempat Ibadah Mushola



Gambar Lampiran 8. Fasilitas Toilet



Gambar Lampiran 9. Fasilitas Penunjang Penumpang Stasiun



Gambar Lampiran 10. Kondisi Area Penerangan Stasiun Malam Hari