

EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN DI STASIUN MENGUNAKAN METODE IPA (Studi Kasus Stasiun Madiun, Jawa Timur)

Edo Bagus Barudana, Dibyo Susilo

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Teknologi Yogyakarta
e-mail: ^[1]edobarudana@gmail.com, ^[2]susiloyusuf@ymail.com

ABSTRAK

Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pembehentian kereta api yang didalamnya terdapat interaksi antara pengguna jasa dengan penyedia jasa. Dalam pelaksanaannya, penyedia jasa harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna jasa. Untuk itu dilakukan analisis mengenai standar pelayanan minimal untuk mengetahui sejauh mana diterapkannya standar pelayanan minimal di stasiun.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di Stasiun Madiun untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Madiun saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan penyebaran kuesioner tentang pelayanan Stasiun Madiun secara langsung ke pengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan *Importance Performance Analysis*.

Dari penelitian ini diperoleh bobot penilaian standar pelayanan minimal sebesar 84,63% menggunakan metode analisa *Importance Performance Analysis*, tingkat kepuasan pelanggan sebesar 74,36% menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks*, rerata waktu pelayanan tiket 201,8 detik/orang, kepedulian (*emphaty*) merupakan variabel yang paling berpengaruh dalam pelayanan tingkat kinerja dan fasilitas di stasiun dilihat dari hasil diagram kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua atribut pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dan berhasil dalam menentukan kepuasan penumpang. Dua atribut pelayanan dan fasilitas tersebut diantaranya : kecepatan waktu dalam melayani penjualan tiket, kebersihan dan kenyamanan mushola.

Kata kunci: Stasiun Kereta Api, Kepuasan Penumpang, Standar Pelayanan Minimal, *Importance Performance Analysis*

**EVALUATION OF TRAIN STATION PERFORMANCE
BASED ON SERVICE STANDARDS AT THE STATION USING
THE IPA METHOD
(Case Study Madiun Station, East Java)**

Edo Bagus Barudana, Dibyo Susilo

Department of Civil Engineering, Faculty of Science and Technology
University of Technology Yogyakarta
e-mail: ^[1]edobarudana@gmail.com ^[2]susiloyusuf@ymail.com

ABSTRACT

Train station is a railway infrastructure as a place of departure and stoppage train in which there is interaction between service users with service providers. In the implementation, service providers must provide maximum services to serve users. For that purpose, an analysis of minimum standards service to determine the extent to which the minimum service standards at the station are applied.

This research uses field survey method by conducting observations at Madiun Station to evaluate the condition of Madiun Station at present which will be compared with the provisions of Ministry of Transport Regulation Number 48 of 2015 on Standard Minimum Railway Transport Service and distributing questionnaires about Madiun Station services directly to serve users using the Importance Performance Analysis calculation method.

From this research, we get the weight of appraisal of minimum service standard equals to 84,63% using Importance Performance Analysis method, customer satisfaction equals to 74,36% using Customer Satisfaction Index method, ticket service time average is 201,8 second / person, the most influential variable in service level of performance and facility at station seen from result of Cartesian diagram. The results of this study indicate that there are two service attributes and facilities that are considered important and successful in determining passenger satisfaction. Two service attributes and facilities are speed of time in serving ticket sales, cleanliness and comfort mosque.

Keyword: Train Station, Customer Satisfaction, Minimum Standards Service, Importance Performance Analysis