

INTISARI

Pada masa yang akan datang, Stasiun Gambir direncanakan beralih fungsi menjadi stasiun yang hanya melayani layanan kereta rel listrik (KRL). Stasiun Pasar Senen merupakan salah satu stasiun kereta api di Jakarta yang berpotensi menggantikan Stasiun Gambir menjadi stasiun utama yang melayani jasa transportasi kereta api jarak jauh, maka dari itu diperlukan sebuah penelitian untuk mengetahui kesesuaian antara penerapan standar pelayanan minimum di Stasiun Pasar Senen dengan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 dan juga penilaian pengguna.

Survei penerapan pelayanan di lapangan, permohonan data ke PT KAI, dan penyebaran formulir survei kuesioner secara daring yang dibantu oleh *Google Form* adalah cara mendapatkan data yang digunakan dalam penelitian ini. Karakteristik responden dan penilaian responden terhadap kepuasan-kepentingan kinerja atribut pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan isi dari formulir survei kuesioner. Setelah mendapat 144 data dari survei responden, dilakukan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan.

Berdasarkan survei lapangan, terdapat 3 atribut pelayanan yang belum sesuai SPM di Stasiun Pasar Senen yaitu fasilitas keselamatan, suhu ruangan, dan loket penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil IPA, terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran I yaitu informasi kesehatan, fasilitas ruang tunggu, ketersediaan toilet, kebersihan toilet, serta fasilitas ibadah. Nilai tingkat kesesuaian (TKI) keseluruhan adalah 84,2%. Dari perbandingan antara hasil survei lapangan dibandingkan dengan analisis IPA, atribut suhu ruangan dan loket penyandang disabilitas dalam penerapannya berbanding lurus dengan analisis penilaian pelanggan, sedangkan atribut fasilitas keselamatan dalam penerapannya kurang baik namun tidak berbanding lurus dengan nilai rata-rata hasil penilaian pengguna, dengan nilai *gap* dan nilai TKI.

Kata kunci: Pelayanan di stasiun, *Importance Performance Analysis* (IPA), Stasiun Pasar Senen

ABSTRACT

In the near future, Gambir Station has been planned to not serve long-distance trip anymore. Pasar Senen Station is one of many train stations in Jakarta that has the potential to replace Gambir Station and be the centre of long distance trip. Therefore, a research is needed to find out the compatibility of service level between the application on site and the minimum service standards (MSS) according to Permenhub 63/2019 and also the valuation from users.

Field survey, data request to PT KAI, and online questionnaires is the data collection method that are used in this research. User characteristics and valuation to satisfaction and importance of the attributes in the MSS are the questions that being asked in the questionnaire. After getting 144 respondents, Importance-performance analysis (IPA) is being used to find out the satisfaction level and importance level.

Based on the field survey, there are 3 attributes that haven't met the MSS requirements such as safety facilities, room temperature and ticket counter for the disabled. According to IPA results, there are 5 attributes that are in the 1st quadrant, the attributes are healthcare information, waiting room facility, toilet availability, toilet cleanliness, and praying facility. The overall compatibility level is 84,2%. When the field survey results is being compared to the valuation from the users, room temperature and tickt counters for people with disabilities are directly proportional to user valuation, but the safety facilities are not directly proportional to user valuation.

Keywords: Service in the station, Importance Performance Analysis (IPA), Pasar Senen Station