

Stasiun Manggarai direncanakan akan menjadi stasiun sentral pada Tahun 2025 yang dapat melayani kereta api jarak jauh, kereta rel listrik, dan kereta api bandara karena posisinya yang strategis. Pada bulan September Tahun 2021 bangunan baru dari Stasiun Manggarai sudah beroperasi. Dihapusnya rute perjalanan kereta dari Bogor–Tanah Abang membuat pengguna *commuter line* harus menunggu lebih lama kedatangan kereta dari Bekasi dan harus transit di Stasiun Manggarai. Hal ini tentunya akan mengakibatkan penumpukan di stasiun yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Pada penelitian ini objek penelitiannya difokuskan untuk pelayanan kereta rel listrik di Stasiun Manggarai, sehingga responden untuk penelitian ini merupakan orang yang pernah menggunakan Stasiun Manggarai dalam pelayanan kereta rel listrik (KRL).

Untuk mengetahui kepuasan penumpang Stasiun Manggarai dalam menggunakan fasilitas pelayanan yang ada di stasiun dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *offline* dan *online* melalui *google form*. Selanjutnya dianalisis menggunakan *metode Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui jenis pelayanan mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pelayanannya dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui kualitas pelayanan secara keseluruhan menurut persepsi penumpang. Kualitas fasilitas pelayanan di stasiun juga diteliti secara langsung melalui survei lapangan yang kemudian dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimum di stasiun menurut PM No. 63 Tahun 2019.

Dari hasil penelitian didapatkan angka CSI sebesar 70,80% yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Manggarai termasuk dalam kategori memuaskan karena berada di antara rentang (66% – 80,99%). Prioritas pelayanan yang menjadi fokus utama menurut metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah kondisi peron, marka pembatas antrean naik dan turun penumpang, informasi gangguan perjalanan kereta, kebersihan toilet, petugas keamanan, fasilitas pendukung keamanan dan fasilitas untuk difabel. Dari hasil observasi langsung terdapat beberapa jenis pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku di antaranya peron yang licin saat hujan, kanopi peron yang bocor, tidak ada marka pembatas naik-turun penumpang, gangguan perjalanan yang tidak diberikan melalui papan informasi *digital* di stasiun, keadaan toilet yang tidak terjaga kebersihannya, tidak terdapat *customer service*, lahan parkir untuk mobil, kemiringan *ramp* yang melebihi 10° dan tidak ada *handrail*, tidak ada kursi khusus difabel serta tidak ada loket tiket khusus difabel.

Kata kunci: kinerja stasiun, kepuasan penumpang, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, Stasiun Manggarai.

ABSTRACT

Manggarai Station is planned to become a central station in 2025 which can accomodate long-distance trains, commuter line and airport trains because of its strategic position. The new building of the station has been operational since September 2021. The omission of Bogor-Tanah Abang train route disappointed commuter line users because they had to wait longer for the arrival of the train from Bekasi and had to transit at Manggarai Station. Because of that, it had an impact to the crowds at the station which will affect service user satisfaction. In this study, the object of research was focused on commuter line services at Manggarai Station, so the sample used for the study is people who have used Manggarai Station as a commuter line station.

To find out the satisfaction of Manggarai Station passengers in using the service facilities at the station, the results done by distributing questionnaires directly and indirectly through the *Google form* and then the results of questionnaire were processed using the Importance Performance Analysis method to find out which type of services that become the first priority to focus on, and the Customer Satisfaction Index method to determine the overall service quality according to passenger perceptions. The quality of service facilities at the station was also examined directly through field surveys which and then compared with the Minimum Service Standards at the station according to PM No. 63 of 2019.

From the research results, the CSI rate was 70.80% which indicated that the service facilities at Manggarai Station were included in the satisfactory category because they were in the range (66% – 80.99%). Service priorities that are the main focus according to the Importance Performance Analysis method are the condition of the platform, queue markings for passengers that are not yet available, information of delayed train, cleanliness of the toilets, security officer, security support facilities and facilities for the disabled. From direct observation, there are several types of services that are not in accordance with the regulation, there are slippery platform when it rains, leaky platform canopies, no markings for boarding and alighting passengers, travel disturbances that are not provided through digital information boards at stations, dirty toilet conditions, no customer service at the station, no parking lots for cars, slopes of ramps that exceed 10° and with no handrails, no special seats for the disabled and no special ticket booths for the disabled.

Keywords: station performance, passenger satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Manggarai Station.