

Berdasarkan PT KAI, Stasiun Solojebres diklasifikasikan sebagai stasiun kereta api kelas besar tipe C. Stasiun yang terletak di Surakarta ini membuka layanan baru kereta rel listrik (KRL) rute Yogyakarta – Surakarta pada tanggal 17 Agustus 2022. Pengoperasian KRL rute Yogyakarta – Surakarta pada stasiun ini terhitung singkat sehingga kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa terhadap pelanggan belum dapat diketahui. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian kesesuaian kinerja fasilitas dalam menyelenggarakan pelayanan KRL rute Yogyakarta – Surakarta dengan standar pelayanan minimum Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 tahun 2019.

Analisis kualitas fasilitas Stasiun Solojebres dilakukan dengan 3 (tiga) metode, yaitu deskriptif kualitatif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis deskriptif kualitatif dilakukan dengan membandingkan kondisi eksisting dengan standar pelayanan minimum. Metode CSI digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap keseluruhan pelayanan fasilitas stasiun. Metode IPA digunakan untuk menentukan kesesuaian setiap atribut fasilitas dan prioritas fasilitas yang harus ditingkatkan. Berdasarkan hasil analisis, diberikan rekomendasi dan perancangan desain pada fasilitas yang tidak sesuai standar.

Hasil analisis kesesuaian pelayanan fasilitas Stasiun Solojebres berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 tahun 2019 didapatkan sebesar 81,82% fasilitas sudah sesuai dan 18,18% fasilitas tidak sesuai. Fasilitas tidak sesuai tersebut meliputi ruang *boarding*, pengatur sirkulasi udara, *pedestrian lane*, *guiding block*, loket/*vending machine* khusus, dan desain loket khusus. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan fasilitas stasiun berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai indeks sebesar 80,45% (baik). Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 5 fasilitas yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas meliputi informasi pelayanan, akses khusus pejalan kaki, tempat duduk prioritas dan *ramp*, jalur penumpang dengan kursi roda, dan ruang ibu menyusui. Perancangan desain diberikan pada fasilitas yang sudah tidak relevan dan memerlukan desain baru, meliputi layout stasiun, denah bangunan, denah peron, ruang *boarding*, pengatur sirkulasi udara, *pedestrian lane*, dan jalur dengan *guiding block*.

Kata kunci: Stasiun, Kereta Rel Listrik (KRL), Fasilitas, Standar Pelayanan Minimum (SPM), Persepsi

ABSTRACT

The Solojebres Railway Station in Surakarta is a large C-class station. This station recently launched a new Commuter Line service between Yogyakarta and Surakarta on August 17, 2022. The operation of this commuter line is still relatively new, thereby the service performance has yet to be determined. It is essential to conduct a study on the service performance of the commuter line between Yogyakarta and Surakarta, following the Ministry of Transportation Regulation No. 63 in 2019 about minimum operational standards.

By comparing the current conditions of the facilities with the Ministry of Transportation Regulation No. 63 in 2019, a qualitative descriptive analysis of the facility services at Solojebres Station is performed. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used to analyze customer satisfaction for overall facilities' performance, while Importance Performance Analysis (IPA) is used to determine which facilities should be given priority for improvement. Based on the analysis, recommendations and redesign for substandard facilities are created.

Following the minimum operational standards of Ministry of Transportation Regulation No. 63 in 2019, 81,82% of the facilities in this study are suitable, while 18.18% are not. These unsuitable facilities include a boarding area, air circulation controllers, a pedestrian lane, guiding blocks, and a ticket counter/vending machine. The Customer Satisfaction Index (CSI) is used to measure customer satisfaction with the provided facilities yield an index value of 80,45% (good), while Importance Performance Analysis (IPA) yield to prioritize the enhancement of five facilities: service information, the pedestrian lane, the priority seating and ramps, the disability access, and the nursing room. It is determined that the station layout, building plan, platform plan, boarding area, air circulation controllers, pedestrian lane, and guiding blocks are irrelevant and required a redesign.

Keywords: *Railway Station, Commuter Line, Facility, Minimum Standard Operation, Perception*