

INTISARI

Kereta Api Perintis Batara Kresna merupakan moda transportasi yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta untuk memfasilitasi mobilitas antarkota Solo–Wonogiri. Seiring meningkatnya animo masyarakat dalam menggunakan kereta ini, maka dilakukan peningkatan jalur kereta api Solo–Wonogiri untuk menunjang peningkatan pelayanan KA Batara Kresna. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis terhadap kinerja operasional dan kinerja pelayanan kereta tersebut dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya.

Pada penelitian ini, parameter kinerja operasional yang dianalisis meliputi kecepatan operasi, waktu tempuh dan ketepatan waktu, frekuensi perjalanan, dan *load factor*. Kinerja pelayanan kereta api dianalisis dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data primer yang digunakan diperoleh dengan survei menggunakan kuesioner, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan serta data sekunder diperoleh dari PT. KAI DAOP 6 berupa data penumpang, GAPEKA, dan jadwal perjalanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KA Batara Kresna setiap harinya dioperasikan sebanyak 4 nomor rangkaian dan menempuh jarak sejauh 36,66 kilometer dalam sekali perjalanan. KA Batara Kresna berjalan dengan kecepatan operasi yang masih di bawah batas kecepatan maksimumnya dan nilai keterlambatannya masih di bawah batas toleransi, yakni kurang dari 21 menit. Nilai *load factor* statis (LFS) rata-rata pada hari biasa mencapai lebih dari 100% untuk rute Purwosari-Wonogiri maupun rute Purwosari-Wonogiri, dengan nilai LFS 126% dan 124%. Sedangkan nilai LFS rata-rata pada bulan Ramadan untuk rute Purwosari-Wonogiri hanya sebesar 41% dan untuk rute Wonogiri-Purwosari sebesar 37%. Nilai *load factor* dinamis (LFD) rata-rata untuk hari biasa telah memenuhi standar, yakni lebih dari 70%. Namun, nilai LFD rata-rata saat bulan Ramadan masih kurang dari 70%. Hasil analisis kinerja pelayanan menunjukkan nilai CSI sebesar 0,83 dan dari analisis kuadran diperoleh indikator yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan pelayanan adalah ketersediaan peralatan P3K, ketersediaan CCTV, kondisi AC, informasi gangguan perjalanan, dan fasilitas untuk penumpang difabel.

Kata kunci: Kereta Api Batara Kresna, Kinerja Operasional, Kinerja Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Batara Kresna Pioneer Train is a mode of transportation provided by PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta to facilitate mobility between Solo-Wonogiri cities. Along with the increasing public interest in using this train, the Solo-Wonogiri railway line was upgraded to support the improvement of Batara Kresna train services. Therefore, it is important to analyze the operational performance and service performance of the train in order to maintain and improve its performance.

In this study, the operational performance parameters analyzed include operating speed, travel time and punctuality, travel frequency, and load factor. Train service performance was analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Primary data used was obtained by surveys using questionnaires, interviews, and direct observations in the field and secondary data obtained from PT. KAI DAOP 6 in the form of passenger data, GAPEKA, and travel schedules.

The results showed that Batara Kresna train operated as many as 4 series numbers every day and covered a distance of 36.66 kilometers in one trip. Batara Kresna train runs with an operating speed that is still below its maximum speed limit and the delay value is still below the tolerance limit, which is less than 21 minutes. The average static load factor (LFS) value on weekdays reaches more than 100% for the Purwosari-Wonogiri route and Purwosari-Wonogiri route, with LFS values of 126% and 124%. While the average LFS value during Ramadan for the Purwosari-Wonogiri route is only 41% and for the Wonogiri-Purwosari route is 37%. The average dynamic load factor (LFD) value for weekdays has met the standard, which is more than 70%. However, the average LFD value during Ramadan is still less than 70%. The results of the service performance analysis show a CSI value of 0.83 and from the quadrant analysis obtained indicators that are the top priority in improving services are the availability of first aid equipment, availability of CCTV, air conditioning conditions, information on travel disruptions, and facilities for passengers with disabilities.

Keywords: Batara Kresna, Operational Performance, Service Performance, *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis*