

INTISARI

Stasiun Purwosari di Surakarta, yang diklasifikasikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai stasiun kereta api kelas besar tipe C, memiliki signifikansi penting dalam layanan transportasi kereta api di wilayah tersebut. Stasiun ini melayani banyak penumpang setiap hari, baik lokal maupun antarkota. Krisbiyantoro, Manajer Hubungan Masyarakat PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta, menyatakan bahwa stasiun ini adalah salah satu dari lima stasiun dengan peningkatan signifikan dalam jumlah kedatangan penumpang pada awal tahun 2024. Peningkatan kualitas layanan di Stasiun Purwosari penting untuk memenuhi tuntutan pengguna, sehingga penelitian ini diperlukan untuk memastikan apakah stasiun ini telah memenuhi standar pelayanan yang diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 tahun 2019.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui permintaan data dari PT KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta, sementara untuk menilai tingkat kepuasan penumpang di stasiun tersebut terhadap pelayanan fasilitas yang disediakan, dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner secara langsung melalui *Google Form* kepada pengguna. Kuesioner tersebut dianalisis menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi jenis pelayanan yang harus diprioritaskan dalam peningkatan, serta menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menilai kualitas layanan secara menyeluruh berdasarkan persepsi pengguna. Hasil analisis tersebut dibandingkan dengan hasil observasi dan SPM yang berlaku.

Berdasarkan analisis perbandingan hasil observasi dengan SPM, masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang belum sesuai, yakni layanan toilet, jumlah petugas keamanan, dan jalur pejalan kaki untuk akses keluar stasiun yang belum dilengkapi dengan *guiding block*. Sementara menurut analisis dengan metode IPA, diketahui terdapat 4 atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama, 16 atribut pelayanan dengan kondisi baik, 8 atribut pelayanan dengan kinerja yang biasa saja, dan 4 atribut pelayanan yang dinilai memiliki kinerja berlebihan. Penilaian kepuasan pengguna dengan metode CSI memiliki nilai sebesar 77,23%, dimana nilai tersebut dikategorikan dalam kategori puas. Menurut nilai tingkat kesesuaian, diketahui nilai sebesar 88,7% yang merepresentasikan bahwa pengguna sangat puas dengan pelayanan fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara untuk melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap atribut pelayanan yang belum sesuai guna meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: Stasiun Purwosari, Standar Pelayanan Minimum (SPM), *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)



ABSTRACT

Purwosari Station in Surakarta, classified by PT. Kereta Api Indonesia (KAI) as a large-class C train station, plays a important role in the region's rail tarnsport services. This station serves many passengers daily, both local and intercity. Krisbiyantoro, Public Relations Manager of PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta, stated that this station is one of the fives stations with a significant increase in passenger arrivals in early 2024. Improving service quality at Purwosari Station is crucial to meet user demands, so this study is needed to ensure the station meets the service standards set by the Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019.

Data for this research was obtained from PT. KAI Daerah Operasi VI Yogyakarta. To asses passenger satisfaction with the provided facilities, surveys were conducted by distributing questionnaires directly and via Google Forms. The responses were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) approach to identify service areas needing prioritization and the Customer Satisfaction Index (CSI) method to evaluate overall service quality based on user perceptions. The analysis results were then compared to the current Minimum Service Standards (SPM).

Based on a comparison analysis with the SPM, some service attributes at Purwosari Station are still lacking, such as the toilet facilities, the number of security personnel, and pedestrian pathways for station exits that are not equipped with guiding blocks. According to an IPA analysis, there are 4 service attributes that are top priorities, 16 attributes are in good condition, 8 have average performance, and 4 are over-performing. The Customer Satisfaction Index (CSI) method revealed a satisfaction score of 77,23%, placing it in the "satisfied" category. The suibility rating is 88,7%, indicating that users are very satisfied with the provided facilities. Therefore, it is important for the operators to improve and enhance the service attributes that are lacking to increase overall user satisfaction.

Keywords: *Purwosari Station, Minimum Service Standards (SPM), Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*