

INTISARI

PT Kereta Api Indonesia (Persero) semakin hari ke hari selalu meningkatkan pelayanannya untuk memuaskan penumpang yang menggunakan jasa kereta api. Kondisi stasiun sangat berpengaruh dalam hal pelayanan terutama terhadap fasilitas yang disediakan di stasiun. Salah satu fasilitas yang menjadi faktor penunjang kepuasan penumpang yang menggunakan fasilitas di stasiun adalah fasilitas toilet. Toilet yang ada di stasiun telah diatur oleh PM. No.48 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk toilet dengan praktiknya di Stasiun Besar Yogyakarta, faktor penunjang tercapainya SPM untuk toilet serta faktor penunjang kepuasan penumpang yang menggunakan fasilitas toilet. Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan analisis data secara deskriptif.

Standar Pelayanan Minimum untuk toilet laki-laki dan toilet perempuan di Stasiun Besar Yogyakarta sudah memenuhi kriteria yang terdapat dalam PM No. 48 tahun 2015. Sedangkan, untuk toilet difabel belum memenuhi standar minimum. Namun masih terdapat ketidakpuasan penumpang yang menggunakan fasilitas toilet dikarenakan faktor kebersihan toilet.

Kata Kunci : Stasiun, SPM, Kepuasan, Toilet, Fasilitas.

ABSTRACT

PT Kereta Api Indonesia (Persero) always improve their service to satisfy their passengers regularly. The station service influenced by it's condition especially the facilities. One of the facilities to support the passenger's satisfaction is the rest room. Rest room at the station has been arranged by PM. No.48 on the Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

In this research the author aims to determine the suitability between Standar Pelayanan Minimum (SPM) for rest room and the real condition in Stasiun Besar Yogyakarta, the factor which support the station to reach Standar Pelayanan Minimum (SPM) of the rest room and the factor which influence the station for the passenger satisfaction by using the rest room facilities. The type of research conducted by the author is descriptive qualitative. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. In this Paper the author analyzed the data descriptively.

Standar Pelayanan Minimum for men's rest room and women's rest room in Stasiun Besar Yogyakarta already has been complicated the criteria contained in PM No. 48 of 2015. Whereas, for the disabled toilet has not complicated the minimum standar. But there is still a dissatisfaction of passengers who use toilet facilities due to toilet cleanliness factor.

Keyword: Station, SPM, Satisfaction, Rest room, Facilities.