

INTISARI

Standar Pelayanan Minimum Angutan Orang dengan Kereta Api merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Stasiun Besar Yogyakarta sebagai penyedia layanan jasa pada pelaksanaannya memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi harapan pengguna jasa kereta api yang meningkat setiap tahunnya. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan yaitu ketersediaan informasi pelayanan dalam memudahkan pengguna jasa kereta api agar dapat melakukan perjalanan dengan lancar dan semestinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan minimum informasi yang diterapkan di Stasiun Besar Yogyakarta berdasar pada PM. No. 48 tahun 2015. Penulis dalam Tugas Akhir ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, serta dokumen. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Pelayanan Minimum informasi Stasiun Besar Yogyakarta terkait jumlah dan peletakkannya kurang strategis belum memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh PM No.48 tahun 2015. Sedangkan terkait informasi nama KA, tarif KA, dan ketersediaan kelas pelayanan tempat duduk KA sudah sangat jelas disampaikan oleh petugas loket dan telah memenuhi kriteria Standar Pelayanan Minimum informasi yang ditetapkan PM No.48 tahun 2015. Ketidakhahaman informasi jalur keberangkatan kereta mengakibatkan para pengguna jasa kereta api tertinggal maupun salah naik kereta tujuan.

**Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimum, Stasiun Besar Yogyakarta,
pengguna jasa kereta api, informasi.**

ABSTRACT

Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api is a minimum measure of service that must have been owned by service providers in providing services to service users. Stasiun Besar Yogyakarta as a service provider in its implementation has a goal in providing the best services that can meet the expectations of train service users that increase every year. One of the important things that must be considered is the availability of service information in making it easier for train service users to travel smoothly and properly. This study aims to determine the extent to which the Standar Pelayanan Minimum applied at the Stasiun Besar Yogyakarta are based on Ministerial Regulation No. 48, 2015. The author in this Final Project uses qualitative research methods. Data collection techniques are carried out by interview, observation, and documents. The types of data used are primary data and secondary data. Based on the results of research showing the application in the Stasiun Besar Yogyakarta Minimum Information Standard the number and location of strategic locations that have been approved by Ministerial Regulation No. 48, 2015. Regarding information on train names, train fares, and class ratings for train seating services the ticket window clerk is very clearly stated and the criteria for information on Minimum Service Standards are approved by the Ministerial Regulation No. 48, 2015. The incomprehension of train departure lane information results in the train service users lagging behind or incorrectly boarding the destination train.

Keywords : Standar Pelayanan Minimum, Stasiun Besar Yogyakarta, train service users, information.