



## INTISARI

Stasiun Besar Yogyakarta merupakan salah satu pintu gerbang pertama bagi para wisatawan yang datang dengan menggunakan moda transportasi kereta api ke Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi salah satu Kota Wisata di Indonesia. Stasiun Besar Yogyakarta menjadi salah satu identitas penting yang dimiliki Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini menjadikan Stasiun Besar Yogyakarta memiliki tanggung jawab besar dalam membangun citra dan membangun kepuasan wisatawan melalui berbagai layanannya, salah satunya dengan pemenuhan kebutuhan fasilitas yang berada di Stasiun Besar Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan fasilitas oleh Stasiun Besar Yogyakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015, mengetahui tingkat kepuasan wisatawan penumpang di Stasiun Besar Yogyakarta terhadap fasilitas yang tersedia, serta untuk mengetahui fasilitas yang dibutuhkan wisatawan dan belum disediakan oleh Stasiun Besar Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 110 responden yang merupakan wisatawan pengguna jasa kereta api yang telah menggunakan fasilitas-fasilitas yang berada di Stasiun Besar Yogyakarta, selain itu dengan wawancara semistruktur kepada 110 responden tersebut serta didukung dengan dokumentasi yang relevan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Stasiun Besar Yogyakarta telah memenuhi fasilitas penumpang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015. Fasilitas tersebut berupa informasi dan fasilitas keselamatan, informasi dan fasilitas kesehatan, fasilitas kamera keamanan, petugas keamanan, informasi gangguan keamanan, loket penjualan tiket, ruang tunggu, toilet, mushola, informasi pelayanan, area parkir, fasilitas difabel. Menurut responden, fasilitas yang perlu ditingkatkan adalah *smoking area*, kenyamanan ruang tunggu berupa blower atau pendingin ruangan, jumlah loker, kursi ruang tunggu, mushola, papan informasi keberangkatan kereta api, tempat bermain anak-anak, jalan untuk menyeberangi rel, sarana hiburan. Sedangkan fasilitas yang belum tersedia di Stasiun Besar Yogyakarta namun dibutuhkan oleh wisatawan adalah wifi, kamar mandi, hotel kapsul, toilet di luar stasiun, *charger corner* di bawah kursi ruang tunggu.

**Kata Kunci : Fasilitas, Standar Pelayanan Minimum, Kepuasan, Stasiun Besar Yogyakarta, Kereta Api Indonesia.**



## **ABSTRACT**

*Yogyakarta Railway Station is one of the first gateways for tourists who use the train to Daerah Istimewa Yogyakarta. This province is one of tourism destinations in Indonesia. So, Yogyakarta Railway Station become the important identity for Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta Railway Station has a great responsibility to build its image and tourist satisfaction by fulfill the need of facilities for tourists who are in Yogyakarta Railway Station. This study aims to determine the fulfillment of facilities by Yogyakarta Railway Station in accordance with Minimum Service Standard based on Regulation of Minister of Transportation Number 48 in 2015, to determine the level of satisfaction of passenger tourists at Yogyakarta Railway Station to the facilities aviability, and to find out the facilities that needed by tourists and not yet provided Yogyakarta Railway Station. This type of research is a survey with questionnaire as data collection techniques, distributed to 110 respondents who are tourists using the train service that have used facilities in Yogyakarta Railway Station, then with semistructural interviews with 110 respondents and supported by relevant documentation. The results of this study indicate that Yogyakarta Railway Station has fulfilled passenger facilities in accordance with with Minimum Service Standard based on Regulation of Minister of Transportation Number 48 in 2015. These facilities include information and safety facilities, information and health facilities, security camera facilities, security officers, security disturbances information, ticket sales counters, waiting rooms, toilet, prayer rooms, service information, parking areas, and facilities for difabel people. According to respondents, facilities that need to be improved are the smoking area, the comfort of waiting rooms in the form of blowers or air conditioners, lockers, waiting room chairs, prayer rooms, train departure information boards, children's playgrounds, roads to cross the rails, and entertainment facilities. Facilities that are not yet available at Yogyakarta Railway Station but are needed by tourists are wifi, bathrooms, capsule hotels, tiolet outside the station, and charger corner under the waiting room chairs.*

**Keywords: Facilities, Yogyakarta Railway Station, Satisfaction, PT. Kereta Api Indonesia (KAI), Yogyakarta Railway Station.**