

## INTISARI

Yogyakarta sebagai kota pelajar dan kota tujuan wisata memiliki tingkat kebutuhan akan perjalanan dari dan atau menuju Yogyakarta yang tinggi. Oleh karena itu diperlukan sarana dan prasarana transportasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan perjalanan tersebut. Salah satu prasarana transportasi adalah stasiun kereta api. Dalam penyelenggaraan kegiatan sehari-hari, stasiun telah memiliki pedoman dalam melayani penumpang yang terdapat pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri (PM) No. 47 Tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis layanan penumpang di Stasiun Yogyakarta, kinerja pelayanan penumpang di Stasiun Yogyakarta berdasarkan pada SPM dan penilaian pengguna stasiun, dan juga hubungan antara karakteristik pengguna dengan penilaian pengguna stasiun.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei lapangan terhadap kinerja pelayanan eksisting yang kemudian dibandingkan dengan SPM. Selain itu, survei wawancara juga dilakukan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kinerja pelayanan penumpang di stasiun dan juga karakteristik dari pengguna stasiun tersebut. Selanjutnya dilakukan analisis hubungan antara karakteristik pengguna dengan penilaian pengguna stasiun berdasarkan uji *chi-square*.

Hasil dari analisis kinerja pelayanan dengan SPM, didapatkan masih terdapat beberapa jenis layanan di Stasiun Yogyakarta yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum. Antara lain: tempat parkir mobil dimana sirkulasinya kurang lancar, jumlah toilet wanita yang masih kurang dari 6 buah dan urinoir pada toilet pria yang masih kurang dari 4 buah serta masih belum tersedianya toilet bagi penyandang disabilitas. Hasil dari analisis kinerja pelayanan berdasarkan penilaian pengguna diketahui bahwa mayoritas pengguna menilai kinerja pelayanan stasiun dalam kategori cukup terkecuali pada fasilitas informasi yang mayoritas pengguna menilai fasilitas ini jelas. Hasil dari analisis *chi-square* diketahui bahwa tidak terdapat hubungan antara karakteristik responden dengan sebagian besar penilaian responden terhadap kinerja fasilitas layanan penumpang di stasiun.

**Kata Kunci:** Stasiun kereta api, pelayanan, penilaian, SPM, pengguna

## ABSTRACT

Yogyakarta, as the city of student and the city of tourism has high demand of trip from or to Yogyakarta. Therefore, adequate facilities and infrastructure required to meet these needs. One of the transportation infrastructure is railway station. In conducting their daily activities, the railway station has established guidelines in serving passengers that is set at the minimum service standards (SPM) in the Ministerial Regulation (PM) No. 47 Tahun 2014. This research aims to determine the types of passenger services on Yogyakarta Railway Station, the performance of the passenger services on that railway station based on the SPM and the assessments of the user, and the relationship between the characteristic of the users with the assessment of the users.

This research was conducted by direct survey to the existing performance of the Yogyakarta Railway Station's passenger services which was compared to the benchmark that contained in the SPM. This research was also conducted by interviews the user of that railway station not only to know the user's assessments about the performance of the passenger services, but also to know the characteristic of the user. Next, finding the relationship between the user's assessments and the characteristic of the user based on chi-square test.

The conclusion from the SPM analysis, it was found that there was some type of the passenger services on Yogyakarta Railway Station aren't met the requirement of the SPM. Such as: car parking area which it circulation doesn't swift, women's restroom less than 6 rooms, urinal in the men's restroom less than 4 units, and there aren't restroom for disabled. From the analysis based on the user's assessments, it was found that majority of the user assessed the performance of the passenger services was sufficient, except for the information facilities that majority of the user assessed that facilities was cleared. From the analysis based on chi-square test, it was found that there aren't any relation between the characteristic of the user with almost all of the assessments of the user about the performance of the passenger services on that railway station.

**Keywords:** Railway station, service, assessment, SPM, user