

## INTISARI

Perubahan operasional dari Kereta Prameks rute Jogja – Solo menjadi Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja – Solo tentunya akan memberikan perbedaan pelayanan bagi penumpang. Perubahan ini dilakukan demi memenuhi kebutuhan penumpang yang memiliki permintaan perjalanan yang tinggi. Dikarenakan pengoperasian KRL Jogja – Solo yang terhitung belum lama, maka pelayanan bagi penumpang yang diberikan dari KRL ini sendiri masih belum diketahui. Maka dari itu diperlukan penelitian untuk mengetahui pelayanan KRL Jogja – Solo dengan melihat penerapan pelayanan eksisting dan tolok ukur standar pelayanan minimum sesuai dengan peraturan Nomor PM 63 Tahun 2019 serta penilaian yang diberikan oleh penumpang.

Survei lapangan dan menyebarkan kuisioner secara daring dengan bantuan *Google Form* merupakan cara pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini. Kuisioner yang disebarkan mencakup karakteristik penumpang juga penilaian penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) oleh penumpang dengan jumlah data adalah 118 responden. Selanjutnya dilakukan analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atribut dari penumpang, serta analisis tabulasi silang untuk melihat korelasi antara karakteristik penumpang dengan penilaian yang diberikan.

Hasil dari survei lapangan menunjukkan bahwa SPM sudah baik diterapkan di KRL Jogja - Solo. Hal ini ditunjukkan oleh beberapa atribut pelayanan sudah memenuhi acuan SPM yang ada, meskipun masih terdapat beberapa pelayanan yang belum tersedia sesuai dengan tolok ukur. Untuk hasil IPA didapatkan atribut ketepatan jadwal kereta api dengan nilai 4,75 dari 5,00 di tingkat kepentingan dan atribut pintu kereta dengan nilai 4,67 dari 5,00 di tingkat kepuasan yang menempati urutan pertama. Serta tingkat kesesuaian antara penilaian penumpang yang didapatkan adalah sebesar 91%.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), tabulasi silang, pelayanan KRL, rute Jogja – Solo

## ABSTRACT

*Operational changes from Prameks Train route Jogja – Solo to Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja – Solo will certainly provide a difference in service for passengers. This change was made to meet the needs of passengers who have high travel demand. Since the operation of KRL Jogja - Solo which was started not long ago, the service for passengers provided from KRL is still unknown. Therefore, a research is needed to find out the service level of KRL Jogja – Solo by looking at the implementing of existing services with minimum service standard benchmarks in accordance with PM 63 of 2019 and also the assessment from passengers.*

*The data collection in this study was carried out by field surveys and online questionnaires using Google Form. The questionnaire that was distributed including the characteristics of respondents and the assessment of the application of Minimum Service Standards(MSS) by passengers with the total of 118 respondents. Furthermore, analysis with Importance Performance Analysis (IPA) method was performed to determine the level of importance and satisfaction attributes by passengers, and cross tabulation analysis to see the correlation between passenger characteristics and the assessment given.*

*The results of the field survey showed that MSS was already well applied in KRL Jogja - Solo. This is shown by some service attributes that have met the existing MSS reference, although there are still some services that are not yet available according to the benchmarks. The results of IPA revealed that the accuracy attribute of the train schedule with a value of 4.75 from 5.00 at the level of importance and the attribute of the train door with a value of 4.67 from 5.00 at the level of satisfaction that ranks first. And the level of conformity between passenger assessment was 91%.*

*Keywords : Importance Performance Analysis (IPA), crosstab, service of KRL, route Jogja – Solo*