

ABSTRAK

Evaluasi Pelayanan dan Kinerja Stasiun Kereta Api Pasar Senen**Pada Hari Libur dan Hari Raya Idul Fitri****Oleh : Sultoni Mubin****Dosen Pembimbing : Dr.Ir Indrayati Tenridjadja Mochtar, DEA.**

Sebagai salah satu moda transportasi, perkeretaapian memiliki karakteristik dan keunggulan tertentu, terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut baik penumpang maupun barang secara masal. Sebagai contoh Stasiun Pasar Senen atau juga biasa disebut Stasiun Senen adalah stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di Senen Jakarta Pusat.

Dengan keterbatasan lahan stasiun tersebut perlu diadakan pengaturan yang baik, sehingga menjadikan fungsi stasiun yang ada menjadi lebih optimal. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif. Mengenai sampai sejauh mana kualitas kinerja Stasiun Pasar Senen terhadap tingkat kepuasan penumpang digunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Dari hasil penelitian dan analisis data, untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang di Stasiun Pasar Senen maka di sarankan hal – hal sebagai berikut Hari libur : kualitas pelayanan untuk tingkat kinerja di Stasiun Pasar Senen untuk hari Libur mencapai nilai **3,88** dari skor tertinggi 5. Sedangkan kualitas pelayanan untuk tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Pasar Senen mencapai nilai **3,81** dari skor tertinggi 5. Untuk Hari raya : kualitas pelayanan untuk tingkat kinerja di Stasiun Pasar Senen untuk hari Libur mencapai nilai **3,53** dari skor tertinggi 5. Sedangkan kualitas pelayanan untuk tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Pasar Senen mencapai nilai **3,55** dari skor tertinggi 5.

Jadi Indikator kualitas dari tingkat pelayanan, layanan penjualan tiket, ruang tunggu, petugas keamanan di Stasiun Pasar Senen untuk Hari Libur dan Hari Raya Idul Fitri sudah dapat dikatakan baik melalui hasil analisis. Akan tetapi kualitas tingkat kinerja untuk Hari libur lebih baik dibandingkan Hari Raya Idul Fitri. Hal ini mungkin disebabkan oleh lonjakan penumpang pada Hari Raya Idul Fitri dibandingkan dengan jumlah pekerja yang ada di Stasiun Pasar Senen dan lebar peron yang dibutuhkan saat ini mampu memenuhi kebutuhan lebar peron yang di butuhkan yaitu, Peron di Stasiun Pasar Senen Dengan jumlah penumpang 5.947.279 pertahun menghasilkan lebar peron 3,45 meter sedangkan lebar peron di Stasiun Pasar Senen saat ini 5 meter.

Kata Kunci : Kereta Api, Stasiun , Kepuasan , *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

*Service Evaluation and Performance Of Train Station Pasar Senen
On Holidays and Eid Mubarak .*

By: Sultoni Mubin

Lecturer : Dr.Ir Indrayati Tenridjadja Mochtar , DEA.

As one transportation railways have characteristic and excellence certain, especially in ability for transport well passenger or goods massively. As example Train Station of Pasar Senen or also ordinary called station Monday is station the train class big type A located on Senen, Central Jakarta.

With the limitations of the station's land, a good arrangement needs to be made, so that the function of the existing stations becomes more optimal. Method data analysis used in research this is method analysis qualitative and quantitative. About to what extent to which quality the performance Station Pasar Senen to level satisfaction passenger used Importance Performance Analysis (IPA).

From the results data research and analysis, for increase service to passenger at the Train Station of Pasar Senen then it is recommended things as following Holiday: quality service for level performance at train station of pasar senen for example day Holiday reach value 3.88 of 5. While quality service for level satisfaction passenger at Train Station of Pasar Senen reach value 3.81 from 5. For Eid Mubarak Day: quality service for level performance at Pasar Senen Station for example day Holiday reach value 3.53 of 5. While quality service for level satisfaction passenger at Train Station of Pasar Senen reach value 3.55 from 5.

So the quality indicators of service levels, ticket sales services, waiting rooms, security officers at Pasar Senen Station for Holidays and Eid al-Fitr can already be said to be good through the results of the analysis. However, the quality of the performance level for public holidays is better than Eid. This might be caused by the surge in passengers on Eid al-Fitr compared to the number of workers at Pasar Senen Station and the width of the platform needed at this time to meet the required width of platform needed, The platform at Pasar Senen Station With the number of passengers 5,947,279 per year produces a platform width of 3.45 meters while the platform width at the Pasar Senen Station is currently 5 meters.

Keywords: *Train , Station , Satisfaction , Importance Performance Analysis (IPA)*