

---

## ABSTRAK

*Judul : Evaluasi Kinerja Stasiun Tanahabang Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum*

*Nama : Isrami Dai Oldi (41114010038), Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU, Tahun 2018*

*Stasiun Tanahabang (THB) merupakan stasiun kereta api kelas besar yang terletak di Kampung Bali, Tanah Abang, Jakarta Pusat. Stasiun ini termasuk dalam Daerah Operasi 1 Jakarta. Stasiun Tanahabang merupakan stasiun transit yang setiap harinya selalu dipadati penumpang. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Tanahabang saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap pelayanan Stasiun Tanahabang.*

*Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan langsung di stasiun untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Tanahabang yang akan dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun. Serta Peraturan Menteri Perhubungan No 29 Tahun 2011 tentang persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api. Kemudian dilakukan juga penyebaran kuisisioner tentang pelayanan Stasiun Tanahabang secara langsung kepada pengguna jasa kereta api.*

*Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kebutuhan luas gedung kegiatan pokok sebesar 2723.6 m<sup>2</sup>, pada hari kerja sebesar 2939 m<sup>2</sup>, hari libur sebesar 2623.9 m<sup>2</sup> dan kebutuhan lebar peron sebesar 11.3 m. Kinerja Stasiun yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum seperti ruang tunggu, ruang boarding, toilet, mushola, fasilitas layanan penumpang dan tempat parkir. Rata – rata tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas Stasiun Tanahabang yaitu puas dengan bobot rata – rata 3.22 dan rata – rata tingkat kinerja stasiun yaitu baik dengan bobot rata – rata 3.24 dari skor tertinggi 5.*

***Kata Kunci : SPM, Stasiun, Kereta Api, Kepuasan Penumpang***

---

*Tanahabang Station (THB) is a big-class train station located in Kampung Bali, Tanah Abang, Central Jakarta. This station is part of Operational Region (Daerah Operasi) I Jakarta. Tanahabang Station is a transit station which is crowded by passengers every day. Therefore, it is very important to know the current condition of Tanahabang Station and the satisfaction level of train service users against the services provided by Tanahabang Station.*

*This research uses a field study method by conducting direct observation at the station to evaluate the condition of Tanahabang Station which will be compared with Transportation Minister Regulation No. PM 48 of 2015 about Minimum Service Standard for People's Transportation with Train at Station and Transportation Minister Regulation No. 29 of 2011 about technical requirements of a train station building. Moreover, questionnaires about the services of Tanahabang Station are also distributed directly to train service users.*

*The evaluation shows that the need of building area for primary activities is 2,723.6 m<sup>2</sup>, in working days it is 2,939 m<sup>2</sup>, in holidays it is 2,623.9 m<sup>2</sup> and the need of platform width is 11.3 m. The station's performances which have yet to meet Minimum Service Standard are waiting room, boarding room, toilet, small mosque, passenger service facilities, and parking lot. The average satisfaction level of passengers against the services and facilities of Tanahabang Station is satisfied with the average load of 3.22 and the average performance level of the station is good with the average load of 3.24 from the highest score of 5.*

**Keywords:** *SPM, Station, Train, Passenger Satisfaction.*