
ABSTRAK

Judul : Analisis Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Angkutan Umum Kereta Api Jurusan Tegal – Semarang. Nama : Dias Nanda A. NIM : 41118010104. Dosen Pembimbing : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T. 2023.

Transportasi publik memiliki peranan yang sangat penting pada pertumbuhan dan perkembangan suatu kota atau daerah. Kota Tegal dan Kota Semarang merupakan kota yang berada di jalur Pantai Utara dengan pertumbuhan perekonomian yang selalu meningkat. Sehingga mengakibatkan kemacetan di jalan Pantura. Untuk melayani mobilitas masyarakat diperlukan angkutan massal yang efektif dan efisien seperti Kereta Api. Dalam penyelenggaraan angkutan kereta api khususnya angkutan penumpang kelas ekonomi, Pemerintah memberikan penugasan kepada PT. Kereta Api untuk melakukan kewajiban pelayanan publik. Dalam penugasan kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*), Pemerintah menetapkan tarif, frekuensi, jumlah tempat duduk dan kualitas pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh PT Kereta Api.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Joglosemarkerto mengingat semakin meningkatnya animo masyarakat pengguna kereta api untuk lintas layanan Tegal – Semarang dan arah sebaliknya, sehingga diharapkan menjadi solusi untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan seperti kenyamanan, fasilitas, keamanan didalam maupun diluar kereta atau stasiun tetap terjaga dan tetap menjadi pilihan masyarakat sebagai moda transportasi publik unggulan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif analisis data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Diperoleh hasil analisis dari penelitian ini kinerja KA Joglosemarkerto sudah sangat baik dengan nilai 89,08% atau sudah memenuhi standar pelayanan minimum. Namun kinerja angkutan umum ini masih membutuhkan beberapa perbaikan diantaranya informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat mudah terlihat dan terjangkau; perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah dilihat dan terjangkau; informasi gangguan perjalanan kereta api; fasilitas bagi penumpang difable seperti penyandang disabilitas, wanita hamil, orang sakit, dan lansia. Minimal tersedia 4 tempat duduk dalam satu kereta. Berdasarkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang ada di KA Joglosemarkerto yang menentukan kepuasan responden dinilai secara keseluruhan responden merasa puas dengan nilai sebesar 80,16. Hasil ini berdasarkan dari perhitungan *Customer Satisfaction Index*, dimana nilai tersebut masuk ke dalam kriteria “Puas”. Dari hasil survei kepuasan penumpang KA Joglosemarkerto pihak PT.KAI perlu melakukan adanya pengoptimalan dengan cara melakukan evaluasi terhadap indikator yang belum optimal dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019.

Kata Kunci : Transportasi, Kereta Api, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

Title : Analysis of Performance and Importance of Tegal - Semarang Department of Public Transportation Railroad Services. Name : Dias Nanda A. NIM : 41118010104. Supervisor : Mukhlisya Dewi Ratna Putri, M.T. 2023.

Transportation public own a very important role in growth and development something city or area . Tegal City and Semarang City are city that is on the path of the North Coast with growth ever -changing economy increase . So that resulted congestion on the road Pantura . For serve mobility public needed transport effective and efficient mass _ like Train fire . In maintenance transport train fire specifically transport passenger class economy , government give assignment to PT. Train Fire For do obligation service public . In assignment obligation service public (Public Service Obligation/PSO), Government set fare , frequency , amount seating and quality minimum required service fulfilled by PT Kereta fire .

Study This aim For do evaluation level performance and interests service , know level satisfaction passenger Train Fire Joglosemarkerto remember the more increasing interest public user train fire For cross service Tegal – Semarang and directions otherwise , so expected become solution For optimizing quality service like comfort , facilities , security in the nor outside train or station still awake and still become choice public as mode transportation public featured . Study This use method quantitative data analysis with Importance Performance Analysis (IPA) method .

Obtained results analysis from study This Joglosemarkerto train performance already very good with value 89.08% or Already fulfil standard minimal service . However performance transport general This Still need a number of repair among others information availability and facilities health For handling circumstances emergency easy visible and affordable ; first aid kit (first aid First On Accident) easy visible and affordable ; information disturbance journey train fire ; facility for passenger disabled like disabled disability , woman pregnant , sick , and elderly . Minimum 4 seats available __ One train . Based on facilities and quality the services in the Joglosemarkerto train are decisive satisfaction respondent rated in a manner whole respondent feel satisfied with mark of 80.16. this result based on from calculation of Customer Satisfaction Index, where mark the enter to in criteria " Satisfied " . From the results survey satisfaction Joglosemarkerto train passengers PT. KAI is necessary do exists optimization with method do evaluation to indicators that have not been optimal with referring to the Regulation of the Minister of Transportation No. 63 of 2019.

Keywords : Transportation , Train API , Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index