
ABSTRAK

Judul : Evaluasi Tingkat Kinerja Fasilitas Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (Studi Kasus: Stasiun Bekasi, Jawa Barat), Nama : Irfansyah Gilang Purnama Putra (41114010021), Pembimbing : Muhammad Isradi, ST. MT, 2019

Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui kinerja Stasiun Bekasi pada aspek pelayanan dan fasilitas sesuai dengan SPM no. 48 tahun 2015 serta membuat rekomendasi bagi stasiun untuk mengoptimalkan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kebutuhan luas gedung kegiatan pokok sebesar 2658,2 m², pada hari kerja 2518,4 m² dan hari libur 2666.64 m² dan kebutuhan lebar peron sebesar 12.7 m.

Metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) dan Chi Kuadrat Square. Pada kajian ini didapatkan 100 responden untuk masing-masing metode. Kinerja Stasiun yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum seperti ruang tunggu, ruang boarding dan fasilitas layanan penumpang. Hasil IPA untuk Stasiun Bekasi diperlukan 1 atribut yang perlu diperbaiki diantaranya informasi dan fasilitas kesehatan.

Rata – rata tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas Stasiun Bekasi yaitu puas dengan bobot rata – rata 3.19 dan rata – rata tingkat kinerja stasiun yaitu baik dengan bobot rata – rata 3.16 dari skor tertinggi 5. Uji Chi Kuadrat pada Stasiun Bekasi menunjukkan bahwa faktor pelayanan yang mempengaruhi secara signifikan kepuasan penumpang adalah informasi dan fasilitas kesehatan. Pihak stasiun dapat meningkatkan kualitas fasilitas kesehatan dan memberikan informasi mengenai fasilitas kesehatan yang berada di Stasiun Bekasi.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis, Stasiun, SPM, Chi Square, Kepuasan*

ABSTRACT

Title: Evaluation of the Performance Level of Railway Station Facilities Based on Minimum Service Standards (Case Study: Bekasi Station, West Java), Name: Irfansyah Gilang Purnama Putra (41114010021), Advisor: Muhammad Isradi, ST, MT, 2018

The purpose of this study was to determine the performance of Bekasi Station on aspects of service and facilities in accordance with SPM no. 48 of 2015 and make recommendations for stations to optimize services and facilities owned. The evaluation results show that the needs of the main building area are 2658.2 m², on weekdays 2518.4 m² and holidays 2666.64 m² and the need for platform widths is 12.7 m.

The method used is Importance Performance Analysis (IPA) and Chi Square Squares. In this study there were 100 respondents for each method. Station performance that has not met Minimum Service Standards such as waiting rooms, boarding rooms and passenger service facilities. IPA results for Bekasi Station need 1 attribute that needs to be improved including information and health facilities.

The average level of passenger satisfaction with Bekasi Station services and facilities is satisfied with the average weight of 3.19 and the average level of station performance that is good with an average weight of 3.16 from the highest score 5. Chi Square Test at Bekasi Station shows that the service factor which significantly affects passenger satisfaction is information and health facilities. The station can improve the quality of health facilities and provide information about health facilities located in Bekasi Station.

Keywords: *Importance Performance Analysis,, Station, SPM, Chi Square, Satisfaction*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA