

KAJIAN ANALISIS KINERJA STASIUN KERETA API

(Studi Kasus : Stasiun Kereta Api Tipe A Bogor)

oleh :

Ibnu Mufassirin

NPM : 053115108

Stasiun Kereta Api Besar Tipe A memiliki perlengkapan atau fasilitas yang lebih banyak untuk menunjang kenyamanan dan keamanan pengguna jasa daripada stasiun dengan kategori stasiun kecil atau sedang. Tujuan dari penelitian ini, menganalisis sejauhmana kinerja pelayanan Stasiun KA Bogor berdasarkan pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku dan juga mengenai penyesuaian beberapa fasilitas seiring meningkatnya jumlah pengguna jasa kereta api beberapa tahun kedepan. Digunakan metode yaitu survei pengamatan secara langsung untuk kemudian dibandingkan dengan PM No. 48 Tahun 2015, kuesioner kepada pengguna jasa tentang pelayanan, perhitungan *Service Quality* dan memperkirakan pertumbuhan jumlah penumpang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan beberapa fasilitas. Stasiun ini memenuhi 86,347 % jenis atribut pelayanan yang diatur berdasarkan peraturan yang berlaku. Nilai *gap* paling tinggi yaitu ketersediaan ruang mushola terpadu dengan tempat wudhu untuk penyandang disabilitas sebesar -2,09 dan paling rendah yaitu pelayanan terkait adanya petugas berseragam dan mudah terlihat sebesar -0,23. Kriteria “Kesetaraan” dinilai yang paling perlu dilakukan peningkatan kinerja pelayanannya. Peningkatan perkiraan jumlah penumpang (*forecasting*) akan mempengaruhi kinerja pelayanan parkir, loket tiket, ruang tunggu dan peron.

Kata kunci : Kinerja SPM, *Service Quality*, *Forecasting*