

EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API *COMMUTERLINE*

ALDIANSYAH SURYANTO

INTISARI

Stasiun Duri merupakan stasiun kereta api kelas besar yang terletak di duri utara, Tambora , Jakarta Barat. Ketinggian terakhir stasiun ini sebelum sepenuhnya dihilangkan adalah +4 mdpl dan stasiun ini termasuk ke dalam Daerah Operasi 1 Jakarta. Stasiun Duri adalah stasiun yang melayani perjalanan kereta komuter Jabodetabek. Melihat beberapa aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. KAI di Stasiun Duri dalam setahun kebelakang mengalami peningkatan maka sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Duri saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Duri.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner berisi kinerja dan harapan para pengguna jasa Stasiun Duri untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Duri. Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Duri dilakukan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan 4 Kuadran yaitu Prioritas utama, Mempertahankan, Prioritas Rendah, Berlebihan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh pengelompokan masing masing kuadran, dan terdapat 6 atribut yang termasuk kedalam kuadran Prioritas utama yaitu Media informasi, petugas kesehatan, media pengaduan, kebersihan area stasiun dan toilet, kebersihan dan kelayakan mushola, Layanan penjualan tiket.

Kata Kunci : Stasiun Duri, Kinerja Pelayanan, IPA

PERFORMANCE EVALUATION OF COMMUTERLINE TRAIN STATION SERVICES

ALDIANSYAH SURYANTO

ABSTRACT

Duri Station is a large-class train station located in northern duri, Tambora, West Jakarta. The final height of this station before being completely removed is +4 meters above sea level and this station is included in the Jakarta 1 Operational Area. Duri Station is a station that serves Jabodetabek commuter train trips. Looking at some aspects of the services provided by PT. KAI at Duri Station in the past year experienced an increase, it is very important to know how the current condition of Duri Station and the level of service user satisfaction with Duri Station services.

This research was conducted by distributing 100 questionnaires containing the performance and expectations of Duri Station service users to determine the level of satisfaction of Duri Station service users. Analysis of the level of satisfaction of Duri Station service users is carried out using the IPA (Importance Performance Analysis) method with 4 Quadrants namely top Priority, Maintain, Low Priority, Overuse

Based on the results of the research that has been carried out, it is obtained a grouping of each quadrant, and there are 6 attributes that are included in the quadrant The main priorities are information media, health workers, media complaints, cleaning station and toilet areas, cleanliness and feasibility of the mosque, ticket sales services.

Keywords : *Duri Station, Service Performance, Importance Performance Analysis*