

## ABSTRAK

Kereta api merupakan salah satu transportasi darat yang memiliki banyak kelebihan dibandingkan jenis transportasi lainnya. Selain cepat, kereta api memiliki keunggulan dari segi efisiensi dan juga lebih ekonomis. Meningkatnya kebutuhan dan kegiatan perekonomian mendorong masyarakat untuk melakukan kegiatan transportasi dan melakukan aktifitas seperti urusan bisnis/pekerjaan, keperluan keluarga, kegiatan pendidikan, maupun tujuan rekreasi/wisata. Untuk memenuhi aktifitas tersebut, maka perlu adanya penyediaan pelayanan jasa yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang mencakup dimensi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan sesuai dengan Peraturan Menteri No.48 tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta Api.

Dari hasil penelitian, Stasiun Karawang dan KA Walahar Ekspres 90% sudah memenuhi parameter Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri No.48 Tahun 2015. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis didapat nilai tingkat kesesuaian antara nilai kinerja/kenyataan dengan nilai harapan di Stasiun Karawang dan dalam perjalanan sebagai berikut: Di stasiun, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 113,08%, yaitu pelayanan penjualan tiket maksimum 180 detik per nama penumpang, sedangkan untuk nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah 63,81% yaitu ketersediaan fasilitas layanan penumpang seperti meja kerja. Dan dalam perjalanan, nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 94,43%, yaitu ketersediaan fasilitas pengatur sirkulasi udara dengan suhu maksimal 27°C, sedangkan untuk nilai tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah 52,88%, yaitu ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV. Nilai rata-rata dari atribut pelayanan yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang ialah Di stasiun, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-22 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 3,74 yaitu "Memuaskan" dan dalam perjalanan, secara umum mencerminkan tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terbukti dari ke-17 atribut pelayanan yang memiliki nilai sebesar 3,89 yaitu "Memuaskan".

Kata Kunci : Kereta api, Stasiun, Standar Pelayanan Minimum, Kepuasan penumpang

## ABSTRACT

*Train is one of the land transportation that has many advantages compared to other types of transportation. Besides being fast, trains have advantages in terms of efficiency and are also more economical. The increasing needs and economic activities encourage people to carry out transportation activities and carry out activities such as business/work affairs, family needs, educational activities, as well as recreational/tourist purposes. To fulfill these activities, it is necessary to provide adequate services, both in terms of quantity and quality which includes the dimensions of safety, security, reliability, comfort, convenience and equality in accordance with Ministerial Regulation Number 48 concerning Minimum Railway Service Standards.*

*From the results of the research, the Karawang Station and the Walahar Express train 90% have met the Minimum Service Standard parameters based on Ministerial Regulation Number 48 of 2015. Based on the results of data processing and analysis, the value of the level of conformity between the performance/reality value and the expected value at Karawang Station and in The journey is as follows: At the station, the highest conformity level value is 113.08%, namely the maximum ticket sales service of 180 seconds per passenger name, while the lowest level of conformity value is 63.81%, namely the availability of passenger service facilities such as work desks. . And on the way, the value of the highest level of conformity is 94.43%, namely the availability of air circulation control facilities with a maximum temperature of 27°C, while the lowest level of conformity is 52.88%, namely the availability of supporting facilities such as CCTV. The average value of service attributes that describe the level of passenger satisfaction is At the station, generally reflecting the level of satisfaction or service quality is very good. This is evident from the 22 service attributes that have a value of 3.74, namely "Satisfactory" and on the way, generally reflect the level of satisfaction or excellent service quality. This is evident from the 17 service attributes that have a value of 3.89, namely "Satisfactory".*

*Keywords : Trains, Stations, Minimum Service Standards, passenger satisfaction*