

ABSTRAK

Stasiun Padalarang merupakan stasiun kereta api yang termasuk dalam kategori stasiun kelas besar. Stasiun Padalarang merupakan salah satu simpul transportasi penting di Jawa Barat yang mengalami peningkatan jumlah penumpang seiring dengan beroperasinya Kereta Cepat *Whoosh* dan layanan Kereta *Commuter Line* Bandung Raya. Stasiun kereta api merupakan salah satu infrastruktur transportasi yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Kinerja fasilitas sebuah stasiun perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja fasilitas di Stasiun Kereta Api Padalarang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api. Hasil evaluasi berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sehingga menghasilkan alternatif solusi perbaikannya.

Penelitian dilakukan dengan survei kondisi eksisting yang dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dan penyebaran kuesioner kepada penumpang di Stasiun Kereta Api Padalarang. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas yang dirasakan oleh pengguna. Hasil analisis akan menentukan rekomendasi perbaikan yang akan diusulkan guna memenuhi standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimum, *IPA*, evaluasi, kinerja, fasilitas, stasiun

ABSTRACT

Padalarang Station is a train station that is included in the category of large class stations. Padalarang Station is one of the important transportation nodes in West Java which has experienced an increase in the number of passengers along with the operation of the Whoosh High Speed Railway and the Bandung Raya Commuter Line Train service. The train station is one of the transportation infrastructures that has an important role in supporting community mobility. The performance of a station's facilities needs to be evaluated periodically to ensure that the services provided meet the established standards. This study aims to determine the performance of the facilities at Padalarang Train Station based on the Regulation of the Minister of Transportation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards (SPM) for Passenger Transportation by Train. The evaluation results are based on the IPA (Importance Performance Analysis) method so that they produce alternative solutions for improvement.

The research was carried out by surveying existing conditions compared with Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 and distributing questionnaires to passengers at the Padalarang Train Station. The data obtained was analyzed using the IPA (Importance Performance Analysis) method to determine the gap between the level of importance and performance of facilities perceived by users. The results of the analysis will determine recommendations for improvements that will be proposed to meet the minimum service standards that have been set.

Keywords:

Minimum Service Standards, IPA, evaluation, performance, facility, station