

ABSTRAK

Stasiun Gedebage merupakan stasiun kereta api yang melayani angkutan penumpang di wilayah Kota Bandung dan terintegrasi dalam jaringan layanan Kereta Commuter Line Bandung Raya. Seiring dengan pengembangan kawasan Gedebage dan meningkatnya mobilitas masyarakat perkotaan, Stasiun Gedebage memiliki peran strategis sebagai simpul transportasi yang mendukung pergerakan penumpang harian. Sebagai infrastruktur transportasi publik, stasiun kereta api dituntut untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) guna menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, serta kemudahan bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat pemenuhan fasilitas stasiun perlu dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pemenuhan Standar Pelayanan Minimum fasilitas di Stasiun Kereta Api Gedebage berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja fasilitas stasiun berdasarkan persepsi pengguna jasa. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kondisi eksisting fasilitas stasiun yang dibandingkan dengan ketentuan SPM, serta penyebaran kuesioner kepada penumpang Stasiun Gedebage.

Hasil analisis menunjukkan adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada beberapa aspek fasilitas stasiun, sehingga diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan fasilitas dan pelayanan Stasiun Gedebage agar tingkat pemenuhannya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa kereta api.

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

ABSTRACT

Gedebage Station is a railway station serving passenger transportation in the City of Bandung and is part of the Bandung Raya Commuter Line network. Along with the development of the Gedebage area and the increasing mobility of urban communities, Gedebage Station plays a strategic role as a transportation hub supporting daily passenger movements. As a public transportation infrastructure, railway stations are required to provide facilities and services that comply with Minimum Service Standards (MSS) to ensure safety, security, comfort, and convenience for service users. Therefore, periodic evaluation of station facility performance is necessary.

This study aims to evaluate the level of compliance of facilities at Gedebage Railway Station with the Minimum Service Standards based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Passenger Rail Transport. The research employed the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify gaps between the level of importance and the performance level of station facilities based on passengers' perceptions. Data were collected through field observations of existing station facilities and their comparison with the MSS requirements, as well as through questionnaires distributed to passengers using Gedebage Station. The results indicate that there are gaps between the perceived importance and performance of several facility attributes, indicating the need for improvements and service enhancements. The findings of this study are expected to serve as a basis for formulating recommendations to improve station facilities and services so that they comply with the established Minimum Service Standards and enhance the overall quality of railway passenger services.

Keywords:

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

