

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN STASIUN BOGOR
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
KERETA API DENGAN METODE
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Pembangunan Wilayah dan Kota

Oleh :
AZHAR HERMAWAN RIYANTO
21040113410051



**FAKULTAS TEKNIK
MAGISTER PEMBANGUNAN WILAYAH DAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

**ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN STASIUN BOGOR
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
KERETA API DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Tesis diajukan kepada
Program Studi Magister Pembangunan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Oleh:

AZHAR HERMAWAN RIYANTO
21040113410051

Diajukan pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 21 Agustus 2015

Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Teknik

Semarang, 21 Agustus 2015

Tim Penguji:

Dr. Ir. Bambang Riyanto, DEA – Pembimbing :

Maya Damayanti, S.T., M.A., PhD – Penguji :

Dr. Eng. Maryono, S.T., M.T. – Penguji :



Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Pembangunan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Diponegoro

Dr. Ir. Joesron Alie Syahbana, M.Sc

ABSTRAK

Excellent service merupakan bagian dari sasaran PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memaksimalkan upaya dalam inovasi pelayanannya, dimana salah satunya implementasinya adalah dengan keberadaan Stasiun Bogor. Berdasarkan kondisi di lapangan masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan di Stasiun Bogor yang masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa antara lain seringnya keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api sehingga menimbulkan kepadatan di stasiun, juga ketersediaan informasi dan layanan pendukung lainnya yang belum tersedia secara memadai, fasilitas naik dan turun penumpang (peron) yang kurang nyaman dan ketersediaan ruang tunggu yang masih kurang memadai. Permasalahan utama (*research question*) yang diangkat dalam penelitian ini adalah “*Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Stasiun Kereta Api di Stasiun Bogor?*”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan prioritas utama tingkat kepuasan pengguna jasa kepada penyedia jasa di Stasiun Bogor DAOP I Jakarta terhadap peningkatan pelayanan dan fasilitas di Stasiun Bogor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menurut asumsi dasar aksiologi pendekatan kuantitatif berusaha mencari penjelasan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendiskripsikan lebih jauh pola hubungan korelasi, keterkaitan antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Penelitian ini termasuk penelitian penjelasan (*explanatory research*), yang menganalisis tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak Stasiun Bogor terhadap kepuasan pengguna jasa di Stasiun Bogor.

Hasil dari penelitian ini adalah Mengetahui nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) melalui perhitungan nilai kinerja dan kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan di Stasiun Bogor dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana nilai CSI dari penelitian ini yaitu 62 % yang mengindikasikan secara keseluruhan. Pelayanan Stasiun Bogor termasuk dalam kategori cukup puas. Sedangkan hasil dari perhitungan matriks IPA dan perhitungan nilai kesenjangan dapat diketahui 5 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan kinerjanya antara lain, ketersediaan jumlah toilet, ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu (*waiting room*) penumpang, kebersihan dan kenyamanan toilet, kenyamanan dan kemudahan naik/turun penumpang (Peron) dan ketersediaan informasi dan pengumuman perjalanan kereta api.

Rekomendasi dari penelitian ini yaitu ketersediaan jumlah toilet ditambah sesuai standar dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 dimana pada masing-masing toilet Wanita dan Pria terdiri dari 6 kamar kecil normal dan 2 khusus penyandang cacat, usulan ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu (*waiting room*) penumpang dengan menambah area ruang tunggu penumpang berdasarkan perhitungan kebutuhan ruang tunggu di Stasiun seluas 6,374 m², pembersihan toilet lebih ditingkatkan dengan mengupayakan kedisiplinan dari pengguna toilet, serta penambahan tenaga kebersihan disertai dengan peralatan kebersihan untuk menunjang perawatan toilet agar selalu bersih, terawat dan nyaman. Memberikan kenyamanan dan kemudahan naik/ turun penumpang (Peron) dengan penambahan lebar peron menjadi 4.02 m² dan ketersediaan informasi dan pengumuman perjalanan kereta api dengan melakukan penambahan dan penempatan papan informasi ditempat yang mudah dilihat dan strategis, menyediakan informasi berjalan (*text running*).

Kata kunci: Peningkatan Pelayanan Stasiun, Kepuasan Pengguna Jasa, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Utilitas Fasilitas Stasiun.