

ABSTRAK

Stasiun Garut adalah stasiun kereta api kelas II atau kelas kecil yang di aktifkan kembali pada tanggal 24 Maret 2022 dengan pengembangan prasarana kereta api berupa pembangunan stasiun baru, revitalisasi stasiun, dan persinyalan pada lintas Stasiun Garut-Stasiun Cibatu. Maka dengan diaktifkannya kembali Stasiun Garut ini perlu dianalisis apakah sudah memenuhi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan di Stasiun Garut terhadap tingkat kepuasan penumpang dengan acuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) tahun 2019. Metode yang digunakan adalah Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*). Hasil dari observasi lapangan tingkat kinerja Stasiun Garut berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) tahun 2019 terdapat fasilitas yang belum sesuai diantaranya tidak tersedianya *safety line* pada area peron, tidak tersedianya tempat duduk untuk disabilitas pada area tunggu, dan tidak terpenuhinya fasilitas pada ruang ibu menyusui. Berdasarkan hasil analisis karakteristik permintaan, frekuensi menggunakan KA Cikuray adalah 1 kali sebesar 56%, keperluan untuk rekreasi sebesar 47%, transportasi yang digunakan menuju stasiun yaitu sepeda motor sebesar 37%, alasan menggunakan KA Cikuray yaitu murah sebesar 48%, lalu moda transportasi yang untuk bepergian selain KA Cikuray adalah sepeda motor sebesar 34%, dengan alasan lebih cepat sebesar 44%. Adapun 96% responden memerlukan penambahan relasi KA Cikuray dengan permintaan kelas gerbong ekonomi 53% dengan jadwal pemberangkatan pada rentang waktu dari pukul 10.00-14.00 sebesar 40%. Berdasarkan hasil IPA, prioritas perbaikan fasilitas tertinggi adalah informasi gangguan keamanan dan ketersediaan fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil CSI diperoleh nilai sebesar 87,80%.

Kata Kunci : Stasiun kereta api, *Importance Performance Analysis*, *Customer*

ABSTRACT

Garut Station is a class II or small class train station which was reactivated on March 24 2022 with the development of railway infrastructure in the form of building a new station, station revitalization, and signaling on the Garut Station-Cibatu Station crossing. So, with the reactivation of Garut Station, it is necessary to analyze whether it has met the level of conformity between expectations and service performance at Garut Station and the level of passenger satisfaction with reference to the 2019 Minimum Service Standards (SPM). The method used is the IPA Method (Importance Performance Analysis) and CSI method (Customer Satisfaction Index). The results of field observations regarding the performance level of Garut Station based on the 2019 Minimum Service Standards (SPM) show that there are facilities that are not appropriate, including unavailability safety line in the platform area, unavailability of seating for disabled people in the waiting area, and inadequate facilities in the breastfeeding mother's room. Based on the results of the analysis of demand characteristics, the frequency of using the Cikuray train is 1 time at 56%, the need for recreation is 47%, the transportation used to get to the station is a motorbike at 37%, the reason for using the Cikuray train is that it is cheap at 48%, then the mode of transportation that for travel other than the Cikuray train is a motorbike at 34%, with the reason that it is faster at 44%. Meanwhile, 96% of respondents require additional Cikuray train connections with demand for economy class carriages 53%, with departure schedules in the time range from 10.00-14.00 at 40%. Based on the results IPA, the highest priority for improving facilities is information on security problems and the availability of health facilities. Based on the results CSI obtained a value of 87.80%.

Keywords: *Railway station, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Minimum Service Standards of 2019.*