

ABSTRAK

Nama : Raihan Aulia
Program Studi : Teknik Sipil
Judul : Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Tigaraksa
Kabupaten Tangerang
Dosen Pembimbing : Ir. Rahmat Setyadi, MT.

Stasiun Tigaraksa adalah stasiun yang melayani perjalanan KRL *Commuter Line* Jabodetabek. Stasiun Tigaraksa yang terletak pada ketinggian +51mdpl ini termasuk ke dalam Daerah Operasi 1 Jabodetabek. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis sejauh mana kinerja pelayanan Stasiun Tigaraksa berdasarkan pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku dan juga mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Tigaraksa. Pada penelitian ini dilakukan survei pengamatan secara langsung untuk kemudian dibandingkan terkait pelayanan Stasiun Tigaraksa berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun. Sedangkan kuesioner dibagikan kepada pengguna jasa terkait kepuasan pelayanan di Stasiun Tigaraksa dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kata Kunci : Pelayanan Stasiun, SPM, *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

Tigaraksa Station is a station that serves jabodetabek KRL Commuter Line travel. Tigaraksa Station located at an altitude of +51mdpl is included in Operation Area 1 Jabodetabek. The purpose of this study was to analyze the extent of tigaraksa station service performance based on Minimum Service Standards (SPM) in accordance with applicable government regulations and also know the level of service user satisfaction with Tigaraksa Station services. In this study, a direct observation survey was conducted to be compared to tigaraksa station service based on PM No. 63 of 2019 on Minimum Service Standards for Transport of People by Train at the Station. While the questionnaire is distributed to service users related to service satisfaction at Tigaraksa Station with the Importance Performance Analysis (IPA) method.

Keywords: *Station service, SPM, Importance Performance Analysis (IPA).*

