

Evaluasi stasiun kereta api berdasarkan standar pelayanan minimum (SPM) dan importance performance analysis (IPA): studi kasus Stasiun Universitas Indonesia = Train station evaluation based on the minimum service standards (SPM) and importance performance analysis (IPA): case studies University of Indonesia Station

Alfisahr Ferdian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20431783&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Stasiun kereta api merupakan salah satu pelayanan publik yang sudah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan evaluasi mengenai kinerja Stasiun UI berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang bersumber dari PM. 48 Tahun 2015. Selain membandingkan dengan SPM, evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil penelitian didapat bahwa sebagian besar fasilitas sudah memenuhi standar dan tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja adalah sebesar 77% yang artinya pengguna stasiun secara keseluruhan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stasiun UI.

ABSTRACT

The train station is a public service which should provide maximum service to the public. The study aims to provide evaluation of the performance of UI Station based on Minimum Service Standards (SPM), which comes from the PM No. 48 Year 2015. In addition to comparing with SPM, the evaluation is done by using Importance Performance Analysis (IPA). The results showed that most of the facilities are already meet the standards and the conformity degree is 77%, which means the users have generally felt quite satisfactions among them with the services that provided by UI Station.