

**ANALISA PELAYANAN KERETA KOMUTER JABODETABEK DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
(STUDI KASUS: RUTE BOGOR-KOTA)**

***Doddy Ari Suryanto*¹
*Ivy Violin*²**

¹*Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100 Depok 16424*

¹*doddyaris@staff.gunadarma.ac.i*

²*ivy_violin@yahoo.co.id*

Abstrak

Peningkatan arus perekonomian di Jakarta sebagai pusat kegiatan perekonomian di Indonesia menyebabkan arus urbanisasi dari luar Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) meningkat. Hal menyebabkan peningkatan beban pada daerah tersebut yang merupakan daerah penyangga Jakarta, baik penduduk dan beban perumahan yang secara tidak langsung berpengaruh juga terhadap peningkatan kegiatan. Hal ini merupakan beban yang harus ditanggung oleh Bodetabek, yang membutuhkan alat trans-portasi berupa angkutan yang melayani kebutuhan masyarakat pendatang tersebut. Pengoperasi KA Komuter Jabodetabek yang terkenal dengan sebutan KRL Jabodetabek (Kereta Listrik) merupakan salah satu moda transportasi masal atau Mass Rapid Transit (MRT) yang melayani pergerakan komuter dari daerah sub urban menuju Jakarta pada pagi dan sebaliknya pada sore hari untuk bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk menge-tahui faktor-faktor apa saja dalam pelayanan kereta komuter Jabodetabek yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan ditingkatkan oleh PT.Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai operator KRL di Jabodetabek khususnya rute Stasiun Bogor – Stasiun Kota. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisisioner kepada 100 orang responden pada hari kerja (Senin-Jumat) maupun hari libur (Sabtu-Minggu) pada saat jam sibuk pagi dan sore hari. Untuk pengukuran kepuasan responden terhadap berbagai factor yang berkaitan dengan pengoperasian KRL Jabodetabek digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil analisa kuisisioner dengan metode Im-portance Performance Analysis (IPA) dapat disimpulkan bahwa terdapat 12 faktor yang menurut responden menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena belum memuaskan yaitu meliputi fasilitas pejalan kaki, keselamatan di stasiun, penerangan diKRL, pegangan tangan di KRL, kerapian petugas, kecepatan KRL, frekuensi kedatangan, kecepatan pelayanan oleh petugas, keselamatan diKRL dan pemahaman petugas kepada kebutuhan penumpang.

Kata Kunci : *KRL Jabodetabek, perbaikan pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA)*

SERVICE ANALYSIS OF COMUTER VEHICLE IN- JABODETABEK BY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD CASE STUDY : BOGOR - JAKARTA

Abstract

Improvement of economics current in Jakarta as economics centre of activities in Indonesia causes urbanization current from outside Bodetabek (Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi) increases. The causing improvement of burden at the area which is buffer zona Jakarta, About the resident and the housing burden that is indirectly influence also to improvement of activity. This thing is burden which must accounted by Bodetabek, what requires equipment of transportation in the form of transportation ser-ving requirement of urban people. The operation of Commuter Light Rail JABODETABEK which is famous with the title KRL Jabodetabek be one of moda mass transportation or Mass Rapid Transit (MRT) what serves movement of commuter from sub area urban towards Jakarta at morning conversely in the evening to work. This re-research aim to know factors any kind of in service of KRL Jabodetabek that need to be-come priority to be repaired and improved by PTKereta Api Indonesia (KAI) as operator KRL in Jabodetabek especially route Bogor Station- Kota Station. Data collecting is done by through spreading of kuissioner to 100 respondent at workday (Senin-Jumat) and also on holiday (Sabtu-Minggu) at the time of morning busy hours and evening. For measurement of satisfaction of respondent to various factor related to operation of KRL Jabodetabek is applied by method Importance Performance Analysis (IPA). Based on result of kuissioner analysis with method Importance Performance Analysis (IPA) in-ferential that there are 12 factors which according to respondent becomes priority to be improved by has not gratified that is covering pedestrian facility, safety in station, lighting diKRL, hold of hand in KRL, accuration of officer, speed KRL, arrival frequency, service speed by officer, safety of diKRL and understanding of officer to requirement of passenger.

Keywords : KRL JABODETABEK, service repair, Importance Performance Analysis (IPA)