

Evaluasi kinerja operasional dan kepuasan penumpang kereta api Joglosemarkerto

Shinta Diva Kirani¹, dan Faizul Chasanah^{1,*}

¹Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Indonesia

Article Info

Available online

Keywords:

Descriptive quantitative
Operational performance
Railway
Service performance

Corresponding Author:

Faizul Chasanah
faizul_chasanah@uii.ac.id

Abstract

Joglosemarkerto Train is one of the public transportation services operated by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) that has been operating since December 1, 2018, as a result of the integration of the Joglokerto (Solo–Purwokerto) and Kamandeka (Purwokerto–Semarang) train services. Previous studies indicate that its performance still faces challenges related to punctuality, occupancy, and service comfort. Therefore, this study aims to evaluate the operational performance, compliance with minimum service standard, and passenger satisfaction of the Joglosemarkerto Train. Primary data were collected through passenger questionnaires, while secondary data from PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VI were used to analyze operational indicators, including load factor, delay time, travel time, and dwell time, based on the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 63 of 2019. The results show that all operational performance indicators have met the established standards, with the highest load factor occurring during major holiday periods. Overall, station and onboard services generally comply with service standards, although several safety and equality indicators remain suboptimal. Passenger satisfaction, indicated by a TCR value of 86%, falls into the very satisfied category.

Copyright © 2026 Universitas Islam Indonesia
All rights reserved

Pendahuluan

Transportasi umum mempunyai fungsi yang sangat krusial dalam mendorong kemajuan dan perkembangan sebuah kota atau wilayah. Salah satu bentuk transportasi umum yang dapat dijumpai di Indonesia ialah kereta api. Moda transportasi darat ini melayani perjalanan antarkota dan menjadi pilihan banyak kalangan masyarakat karena dinilai mampu memberikan layanan yang andal, dengan tingkat efisiensi serta efektivitas operasional yang relatif tinggi. Sistem perkeretaapian di Indonesia semakin mengalami kemajuan, seperti yang terlihat dari berbagai proyek yang dilaksanakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (KAI) (Persero). Seiring meningkatnya jumlah penumpang

yang memilih kereta, peningkatan fasilitas dan kualitas layanan seharusnya menjadi prioritas agar masyarakat semakin percaya dan menjadikannya pilihan utama untuk bepergian.

Keunggulan utama yang dimiliki oleh transportasi kereta api terletak pada kemampuannya dalam menekan biaya perjalanan sekaligus mempersingkat durasi waktu tempuh. Di samping itu, kereta juga lebih ramah terhadap lingkungan karena menghasilkan emisi karbon yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan jenis transportasi lain, seperti mobil pribadi atau kendaraan di jalan raya. Kemampuan kereta untuk mengangkut banyak orang dalam satu

waktu, serta keunggulannya dalam menghindari kemacetan, menjadikannya alternatif utama bagi banyak individu untuk memenuhi kebutuhan transportasi harian mereka. Sejumlah manfaat tersebut menyebabkan penggunaan kereta sebagai moda transportasi umum terus meningkat setiap tahun.

Kereta Api Joglosemarkerto memulai operasinya pada tanggal 1 Desember 2018, merupakan hasil penggabungan antara layanan Kereta Api Joglokerto (Solo – Purwokerto) dan layanan Kereta Api Kamandaka (Purwokerto – Semarang). Tujuan dari layanan ini adalah untuk menciptakan jalur melingkar yang menghubungkan kota-kota penting seperti Yogyakarta, Solo, Semarang, Tegal, dan Purwokerto yang mencakup jarak total sekitar 579 Kilometer dengan waktu tempuh sekitar 11 jam dan 25 menit.

Aldila (2021) membahas hasil penilaian kinerja layanan angkutan Kereta Api Joglosemarkerto menunjukkan bahwa kinerja Kereta Api Joglosemarkerto masih menghadapi sejumlah permasalahan seperti dalam aspek ketepatan waktu, okupansi, dan kenyamanan layanan.

Meskipun penelitian terdahulu telah mengidentifikasi permasalahan operasional pada Kereta Api Joglosemarkerto, kemajuan layanan kereta yang terus meningkat menjadikan evaluasi terbaru tetap diperlukan. Terlebih sejak Tahun 2024 KA Joglosemarkerto telah menggunakan rangkaian *New Generation* yang menyediakan fasilitas dan kenyamanan yang lebih baik, sehingga diperlukan analisis ulang untuk melihat sejauh mana peningkatan tersebut mempengaruhi kinerja operasional serta pengalaman penumpang.

Studi Literatur

Setiawan, dkk (2024) mengkaji kinerja operasional Kereta Api Probwangi pada lintasan Surabaya–Probolinggo. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata durasi perjalanan dari Surabaya menuju Probolinggo mencapai 2 jam 14 menit,

sedangkan arah sebaliknya memerlukan waktu sekitar 1 jam 59 menit, serta tidak terjadi keterlambatan yang melampaui ambang batas toleransi 10% sebagaimana ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM). Nilai *load factor* tertinggi tercatat di Stasiun Sidoarjo untuk rute Surabaya–Probolinggo dengan capaian 100%, sementara nilai terendah berada di Stasiun Gubeng sebesar 47,2%, dan rata-rata *load factor* keseluruhan mencapai 73%. Karena tingkat *load factor* telah mencapai angka maksimal, peneliti merekomendasikan rangkaian kereta ditambahkan untuk Kereta Api Probwangi.

Putra (2024) membahas tentang evaluasi kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Bandara *Yogyakarta International Airport* (YIA). Hasil penelitian didapatkan nilai *load factor* paling tinggi untuk Kereta Api Bandara YIA yaitu pada bulan Februari – Juli sebesar 81%, rata-rata keterlambatan Kereta Api Bandara YIA selama bulan Januari – Maret tercatat sebesar 21,6 menit, sementara untuk periode April – Juni tercatat sebesar 25,2 menit, Juli – September tercatat sebesar 36,1 menit dan pada periode Oktober – Desember tercatat sebesar 32,8 menit. Hasil analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) memperlihatkan rata-rata sebesar 92% untuk kereta dan 93% untuk stasiun. Berdasarkan TCR yang diperoleh, tingkat kepuasan penumpang Kereta Api Bandara YIA termasuk kategori sangat puas.

Aldila (2021) melakukan penelitian penilaian kinerja layanan angkutan Kereta Api Joglosemarkerto dengan studi kasus pada rangkaian kelas eksekutif yang melayani relasi Stasiun Yogyakarta Tugu–Stasiun Purwokerto. Hasil kajian menunjukkan bahwa nilai *load factor* pada Kereta Api Joglosemarkerto 195A mencapai persentase tertinggi sebesar 40,952% dan terendah sebesar 4,762%, sementara pada Kereta Api Joglosemarkerto 190A nilai *load factor* maksimum tercatat sebesar 53,333% dan minimum sebesar 6,667%. Dari sisi durasi perjalanan, Kereta Api

Joglosemarkerto 195A memiliki waktu tempuh paling singkat selama 170 menit dan paling lama 172 menit, sedangkan Kereta Api Joglosemarkerto 190A mencatat waktu tercepat 157 menit dan terlama 163 menit.

Bramantio (2024) tentang evaluasi kinerja operasional dan efektifitas pelayanan Kereta Api Batara Kresna jurusan Solo – Wonogiri. Hasil penelitian didapatkan waktu tempuh pada hari Sabtu dan Senin berkisar antara 101-103 menit, dengan waktu tunda mencapai 0,8 menit pada rute Wonogiri – Purwosari. *Load factor* tertinggi mencapai 37,427%. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan penumpang berada dalam kategori “sangat puas” dengan skor 81,50% pada rute Purwosari – Wonogiri dan 80,05% pada rute Wonogiri – Purwosari.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pedoman SK.687/AJ.206/DRJD/2002, Peraturan Menteri (PM) No. 17 Tahun 2018 dan PM No. 63 Tahun 2019 penilaian kinerja operasional dilakukan dengan menggunakan indikator yang meliputi *load factor*, waktu tunda, waktu henti, serta durasi perjalanan, sementara tingkat kepuasan penumpang diukur melalui distribusi kuesioner berskala *likert* yang selanjutnya dianalisis secara kuantitatif deskriptif menggunakan perhitungan TCR. Penelitian ini berfokus pada kajian terhadap kinerja operasional dan kepuasan pengguna layanan Kereta Api Joglosemarkerto sebagai subjek penelitian, dengan objek penelitian yang mencakup rangkaian Kereta Api Joglosemarkerto beserta para penumpangnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder dihimpun dari lembaga atau instansi yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, yaitu PT. KAI (Persero) Daerah Operasi (DAOP) VI Yogyakarta, yang mencakup jadwal perjalanan dan jumlah penumpang Kereta Api Joglosemarkerto Tahun 2024. Sementara itu, data primer didapatkan

langsung dari hasil survei waktu tunda, survei waktu tempuh, survei waktu henti, dan penyebaran kuesioner kepada responden dengan metode *simple random sampling*. Penelitian dilakukan pada rangkaian Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 relasi Solo Balapan – Semarang Tawang pulang pergi (PP) dengan peralatan utama berupa alat tulis, kertas, *handphone*, dan *laptop*. Di bawah ini merupakan peta jalur Kereta Api Joglosemarkerto relasi Solo Balapan – Semarang Tawang yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Jalur Kereta Api Joglosemarkerto Relasi Solo Balapan – Semarang Tawang

Analisis Data

Analisis dilakukan berdasarkan pedoman SK.687/AJ.206/DRJD/2002, PM No. 17 Tahun 2018 dan PM No. 63 Tahun 2019 dengan empat indikator kinerja: *load factor*, waktu tunda, waktu henti, dan waktu tempuh. Tingkat kepuasan penumpang dianalisis berdasarkan hasil kuesioner menggunakan skala *likert* dan metode kuantitatif deskriptif melalui perhitungan TCR, sehingga dapat diketahui tingkat pemenuhan pelayanan serta persepsi penumpang terhadap layanan Kereta Api Joglosemarkerto.

Hasil dan Pembahasan

Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis kinerja operasional Kereta Api Joglosemarkerto. Jadwal perjalanan Kereta Api Joglosemarkerto untuk masing-masing nomor perjalanan disajikan pada Tabel 1 dan Tabel 2, data jumlah penumpang Kereta Api Joglosemarkerto selama Tahun 2024 ditampilkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 1. Jadwal Perjalanan Kereta Api Joglosemarkerto No. 187

Stasiun	Jadwal Kedatangan	Jadwal Keberangkatan
Solo Balapan	-	05:10
Salem	05:31	05:33
Gundih	05:54	05:56
Telawa	06:18	06:20
KedungJati	06:44	06:46
Semarang	07:17	-
Tawang		

(Sumber: PT. KAI, 2025)

Tabel 2. Jadwal Perjalanan Kereta Api Joglosemarkerto No. 193

Stasiun	Jadwal Kedatangan	Jadwal Keberangkatan
Semarang	-	14:29
Tawang		
Brumbung	14:46	14:48
KedungJati	15:12	15:14
Telawa	15:33	15:33
Gundih	15:55	15:57
Salem	16:18	16:20
Solo	16:40	-
Balapan		

(Sumber: PT. KAI, 2025)

Tabel 3. Jumlah Penumpang Kereta Api Joglosemarkerto Tahun 2024

Bulan	Jumlah Penumpang (orang)
Januari	57.894
Februari	60.068
Maret	49.682
April	95.538
Mei	67.349
Juni	72.129
Juli	77.122
Agustus	58.119
September	60.404
Oktober	58.564
November	58.462
Desember	82.322
Total Penumpang 1 Tahun	797.653

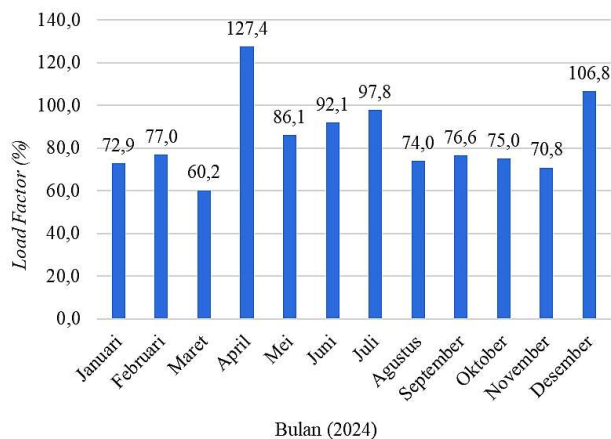
(Sumber: PT. KAI, 2025)

Data primer

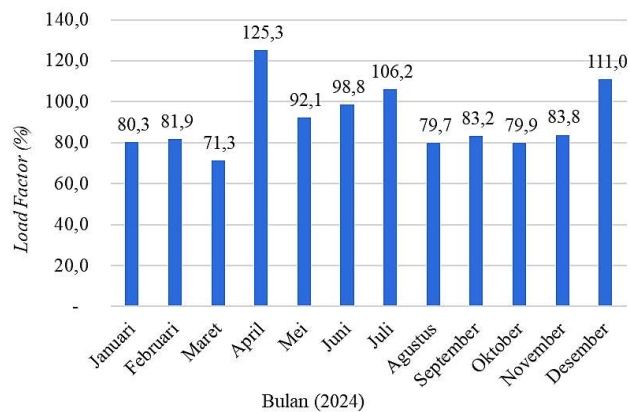
Perolehan data primer diperoleh melalui observasi langsung pada lokasi penelitian dan dilaksanakan dalam kurun waktu dua hari, yakni hari Minggu sebagai representasi hari libur dan hari Rabu sebagai representasi hari kerja. Penelitian pagi dimulai pada jam 05:10 hingga 07:17 WIB dan yang sore pada jam 14:29 hingga 16:40 WIB. Data primer yang dibutuhkan yaitu waktu tempuh, waktu tunda, waktu henti dan data responden terhadap kusioner yang menilai kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang Kereta Api Joglosemarkerto.

Load factor

Load factor adalah rasio antara jumlah tiket terjual dengan total kapasitas angkut dalam sekali perjalanan dan dinyatakan dalam bentuk persentase. Pada penelitian ini *load factor* dihitung berdasarkan data yang didapatkan dari instansi terkait dengan menghitung jumlah tempat duduk terisi dibanding dengan jumlah kursi penumpang yang tersedia. Nilai *load factor* untuk Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 pada Tahun 2024 dapat dilihat pada Gambar 2 dan Gambar 3 berikut.



Gambar 2. Load Factor Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 Tahun 2024



Gambar 3. Load Factor Kereta Api Joglosemarkerto No. 193 Tahun 2024

Berdasarkan Gambar 2 dan Gambar 3 didapatkan nilai *load factor* tertinggi untuk Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 pada bulan April sebesar 127,4% dan pada bulan Desember sebesar 106,8%, sedangkan untuk Kereta Api Joglosemarkerto No. 193 didapatkan nilai *load factor* tertinggi yaitu pada bulan April sebesar 125,3% dan pada bulan Desember sebesar 111,0%.

Hal ini menunjukkan bahwa pada kedua bulan tersebut permintaan terhadap layanan kereta api meningkat secara signifikan. Kenaikan tajam pada bulan April kemungkinan disebabkan oleh periode libur panjang dan arus mudik lebaran, di mana mobilitas masyarakat meningkat tajam menuju ke berbagai daerah. Sementara itu, tingginya nilai *load factor* pada bulan

Desember berkaitan dengan libur Natal dan Tahun Baru, yang juga menjadi salah satu momen puncak perjalanan penumpang di setiap tahunnya.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa lonjakan permintaan kereta sangat dipengaruhi oleh musim liburan besar, hal ini berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, seperti keterbatasan ruang gerak, antrean panjang pada proses naik-turun penumpang, dan berkurangnya kualitas pelayanan secara keseluruhan. Di luar periode tersebut, nilai *load factor* pada umumnya berada dalam kondisi stabil dan tidak melebihi kapasitas ideal.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu oleh Aldila (2021), nilai *load factor* Kereta Api Joglosemarkerto pada masa pandemi justru berada pada kategori rendah, dengan rata-rata sebesar 22,38%. Rendahnya *load factor* tersebut disebabkan oleh pembatasan mobilitas, pengurangan kapasitas angkut, serta turunnya minat perjalanan selama pandemi *COVID-19*. Perbedaan kondisi operasional antara masa pandemi dan periode pasca-pandemi pada penelitian ini menjelaskan tingginya selisih nilai *load factor*. Dengan demikian, peningkatan *load factor* yang ditemukan dalam penelitian ini mencerminkan pemulihan mobilitas masyarakat secara signifikan, sekaligus menunjukkan bahwa pada hari-hari biasa Kereta Api Joglosemarkerto tetap mampu mengakomodasi penumpang tanpa mengalami kelebihan kapasitas.

Waktu tempuh

Durasi perjalanan menjadi salah satu tolok ukur penting dalam mengevaluasi tingkat efisiensi operasional layanan kereta api. Indikator ini menggambarkan jumlah waktu yang dibutuhkan kereta untuk menyelesaikan satu rute, mulai dari stasiun keberangkatan sampai stasiun tujuan. Semakin singkat dan konsisten waktu tempuh yang dicapai maka semakin efisien pula sistem operasional kereta tersebut.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan selama 2 hari, berikut ini merupakan rekapitulasi waktu tempuh untuk Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 yang dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Rekapitulasi Waktu Tempuh Kereta Api Joglosemarkerto

Hari	Waktu Tempuh (menit)	
	KA 187	KA 193
Minggu	128	132
Rabu	128	132

Sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api, keterlambatan maksimum yang diperbolehkan adalah 20% dari total waktu tempuh terjadwal. Pada penelitian ini waktu tempuh terjadwal Kereta Api Joglosemarkerto adalah 127 – 131 menit sehingga toleransi keterlambatan maksimum yang diperbolehkan berada pada kisaran 25 – 26 menit. Berdasarkan Tabel 5 waktu tempuh pada Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 masih berada dalam batas toleransi yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa waktu tempuh Kereta Api Joglosemarkerto sudah efisien dan stabil. Efisiensi ini berdampak positif terhadap persepsi penumpang terhadap ketepatan waktu dan keandalan jadwal layanan.

Waktu tunda

Waktu tunda merupakan perbedaan antara waktu aktual kedatangan dari jadwal yang telah ditetapkan. Indikator ini digunakan untuk mengukur konsistensi operasional kereta dalam mempertahankan ketepatan waktu pelayanan. Semakin kecil waktu tunda yang terjadi, semakin tinggi tingkat keandalan operasional kereta tersebut dan waktu tunda yang terlalu besar dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Berikut ini merupakan rekapitulasi waktu tunda untuk Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 yang dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Rekapitulasi Waktu Tunda Kereta Api Joglosemarkerto

Hari	Waktu Tunda (menit)	
	KA 187	KA 193
Minggu	1,5	1,6
Rabu	0,8	1,0

Berdasarkan Tabel 6 perbedaan nilai waktu tunda antara hari Rabu dan Minggu terlihat cukup konsisten. Waktu tunda pada hari Rabu cenderung lebih rendah dibandingkan dengan hari Minggu. Operasional Kereta Api Joglosemarkerto lebih optimal pada hari kerja dibandingkan dengan hari libur, karena aktivitas penumpang pada hari kerja cenderung lebih stabil sehingga proses pelayanan di stasiun berlangsung lebih efisien dan tidak menimbulkan penundaan yang signifikan. Nilai rata-rata waktu tunda pada Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 telah beroperasi dengan ketepatan waktu yang sangat baik, karena keterlambatan aktual berada jauh di bawah batas toleransi yang diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002, yaitu rata-rata 5 – 10 menit dan maksimal 10 – 20 menit yang artinya Kereta Api Joglosemarkerto telah memenuhi SPM serta tidak melewati batas yang ditetapkan.

Waktu henti

Waktu henti merupakan durasi berhentinya kereta di setiap stasiun yang dilewati untuk melakukan proses naik dan turunnya penumpang. Indikator ini sangat penting karena secara langsung berpengaruh terhadap efisiensi waktu tempuh dan ketepatan jadwal kedatangan. Semakin optimal waktu henti yang dilakukan, semakin efisien pula keseluruhan perjalanan kereta. Waktu henti yang terlalu lama dapat memperpanjang waktu tempuh total dan berpotensi menyebabkan keterlambatan, sebaliknya waktu henti yang terlalu singkat juga perlu dihindari karena dapat menurunkan kenyamanan dan keselamatan penumpang ketika naik atau turun dari kereta. Berikut ini merupakan rekapitulasi waktu henti untuk

Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 yang dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Rekapitulasi Waktu Henti Kereta Api Joglosemarkerto

Hari	Waktu Henti (menit)	
	KA 187	KA 193
Minggu	9	11
Rabu	5	7

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa waktu henti Kereta Api Joglosemarkerto menunjukkan variasi yang dipengaruhi oleh hari operasional. Perbedaan waktu henti tersebut mengindikasikan adanya pengaruh tingkat aktivitas penumpang, di mana hari Minggu umumnya memiliki volume penumpang yang lebih tinggi dibandingkan hari Rabu, sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk proses naik dan turun penumpang. Mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002 menyebutkan bahwa waktu henti ideal ditetapkan sebesar 10% dari waktu tempuh perjalanan. Jika waktu tempuh Kereta Api Joglosemarkerto sekitar 127 – 131 menit, maka waktu henti idealnya hanya sekitar 12 – 13 menit. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh waktu henti Kereta Api Joglosemarkerto No. 187 dan No. 193 masih berada di bawah batas waktu henti ideal yang ditetapkan dalam peraturan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Kereta Api Joglosemarkerto dari aspek waktu henti sudah tergolong baik dan telah memenuhi SPM serta tidak melewati batas yang ditetapkan.

Standar pelayanan minimum

Evaluasi SPM dilaksanakan untuk mengukur keselarasan antara fasilitas serta layanan yang diterima penumpang Kereta Api Joglosemarkerto dengan ketentuan yang tercantum dalam PM No. 63 Tahun 2019. Penilaian SPM tersebut meliputi pelayanan di area stasiun maupun di dalam rangkaian kereta, yang mencakup enam unsur utama,

yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Temuan hasil evaluasi memperlihatkan bahwa penilaian terhadap enam komponen SPM berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019 menunjukkan pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto, baik di lingkungan stasiun ataupun di kereta, pada umumnya telah memenuhi ketentuan yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih dijumpai sejumlah indikator pelayanan yang pelaksanaannya belum mencapai kondisi optimal.

Pada aspek keselamatan, seluruh kereta dan stasiun telah dilengkapi fasilitas dasar seperti Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), Alat Pemadam Api Ringan (APAR), informasi evakuasi, serta tombol darurat, namun Stasiun Semarang Tawang belum menyediakan *assembly point* sesuai ketentuan. Pada aspek kesetaraan, kedua stasiun belum memiliki loket khusus untuk penumpang disabilitas sehingga indikator ini belum terpenuhi optimal. Dari aspek keamanan, keberadaan *Closed-Circuit Television* (CCTV), petugas keamanan, dan pengawasan area stasiun dinilai sudah memadai. Aspek kehandalan menunjukkan operasional yang stabil, ditandai dengan ketepatan waktu dan minimnya gangguan layanan. Pada aspek kenyamanan, fasilitas seperti *Air Conditioner* (AC), kebersihan, toilet terpisah, kursi prioritas, dan ketersediaan area tunggu dinilai baik oleh responden. Sementara itu, aspek kemudahan telah terpenuhi melalui adanya informasi perjalanan yang jelas serta ketersediaan layanan pemesanan tiket secara digital maupun langsung.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemenuhan SPM pada Kereta Api Joglosemarkerto telah tergolong baik. Namun demikian, peningkatan pada indikator-indikator yang belum terpenuhi tetap diperlukan agar seluruh ketentuan SPM dapat dipenuhi secara optimal dan kualitas pelayanan Kereta Api Joglosemarkerto dapat terus ditingkatkan.

Tingkat kepuasan penumpang

Dalam kuesioner ini, karakteristik para responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan maksud perjalanan untuk mengetahui profil pengguna Kereta Api Joglosemarkerto secara lebih komprehensif. Pengelompokan ini penting untuk memahami variasi persepsi dan tingkat kepuasan dari berbagai kelompok penumpang, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi pelayanan secara lebih objektif. Rincian lengkap mengenai data responden disajikan pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8. Karakteristik Responden Pengguna Kereta Api Joglosemarkerto

Karakteristik	Keterangan	Jumlah (orang)
Jenis Kelamin	Pria	31
	Wanita	69
Usia	10 – 19 Tahun	5
	20 – 29 Tahun	52
	30 – 39 Tahun	15
	40 – 49 Tahun	18
	50 – 59 Tahun	10
	> 60 Tahun	0
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	26
	Karyawan Swasta	37
	PNS	4
	Wiraswasta/Wirausaha	6
	IRT	13
	Tidak Bekerja	2
Maksud Perjalanan	Lainnya	12
	Bekerja	6
	Liburan/Berwisata	69
	Sekolah/Kuliah	6
	Lainnya	19

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa pengguna Kereta Api Joglosemarkerto didominasi oleh penumpang berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 69 orang, dan responden laki-laki berjumlah 31 orang. Kelompok usia 20–29 tahun sebanyak 52 orang. Distribusi usia ini menunjukkan bahwa Kereta Api Joglosemarkerto lebih banyak dimanfaatkan oleh penumpang usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi. Dari segi

pekerjaan, mayoritas responden merupakan karyawan swasta (37 orang) dan pelajar/mahasiswa (26 orang), yang menunjukkan tingginya mobilitas kelompok tersebut. Selain itu, sebagian besar responden menggunakan Kereta Api Joglosemarkerto untuk keperluan liburan atau wisata (69 orang). Hasil ini mengindikasikan bahwa selain digunakan untuk perjalanan rutin, Kereta Api Joglosemarkerto juga berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat untuk kegiatan non-rutin seperti wisata.

Tingkat kinerja pelayanan diperoleh dari persentase sebuah atribut, semakin tinggi nilai kepuasan penumpang maka semakin baik pula kualitas pelayanannya. Dalam mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan dari setiap atribut, peneliti menggunakan skala *likert* sebagai acuan penilaian dan untuk evaluasi kategori dari TCR.

Peneliti menetapkan sebanyak 13 atribut sebagai indikator penilaian tingkat kinerja pelayanan di dalam kereta, serta 17 atribut untuk menilai kinerja pelayanan di stasiun, di mana setiap butir pertanyaan diberikan rentang skor antara 1 hingga 5. Rentang penilaian tersebut diartikan bahwa skor 1 merepresentasikan kondisi sangat tidak baik, skor 2 artinya kurang baik, skor 3 bermakna cukup baik, skor 4 menandakan baik, serta skor 5 menggambarkan pelayanan yang sangat baik. Atribut pelayanan pada penelitian ini merupakan butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner penelitian. Untuk memudahkan analisis, setiap atribut pertanyaan diberi kode X1, X2, X3, dan seterusnya.

Berikut ini merupakan rekapitulasi kuesioner dari tingkat pelayanan kinerja di Kereta Api Joglosemarkerto dan di Stasiun Solo Balapan dan Stasiun Semarang Tawang menurut para responden yang dapat dilihat pada Tabel 9 dan Tabel 10 berikut.

Tabel 9. Rekapitulasi Skor Tingkat Kinerja Pelayanan di Kereta Api Joglosemarkerto

Atribut	N	Skor	Mean	TCR (%)	Kategori
X1	100	391	3,91	78	Puas
X2		428	4,28	86	Sangat Puas
X3		462	4,62	92	Sangat Puas
X4		418	4,18	84	Puas
X5		436	4,36	87	Sangat Puas
X6		435	4,35	87	Sangat Puas
X7		435	4,35	87	Sangat Puas
X8		420	4,2	84	Puas
X9		438	4,38	88	Sangat Puas
X10		406	4,06	81	Puas
X11		440	4,4	88	Sangat Puas
X12		437	4,37	87	Sangat Puas
X13		429	4,29	86	Sangat Puas
Rata-rata		428,8	4,29	86	Sangat Puas

Tabel 10. Rekapitulasi Skor Tingkat Kinerja Pelayanan di Stasiun Solo Balapan dan Stasiun Semarang Tawang

Atribut	N	Skor	Mean	TCR (%)	Kategori
X1	100	421	4,21	84	Puas
X2		403	4,03	81	Puas
X3		428	4,28	86	Sangat Puas
X4		433	4,33	87	Sangat Puas
X5		449	4,49	90	Sangat Puas
X6		425	4,25	85	Puas
X7		437	4,37	87	Sangat Puas
X8		434	4,34	87	Sangat Puas
X9		442	4,42	88	Sangat Puas
X10		441	4,41	88	Sangat Puas
X11		438	4,38	88	Sangat Puas
X12		437	4,37	87	Sangat Puas
X13		433	4,33	87	Sangat Puas
X14		417	4,17	83	Puas
X15		426	4,26	85	Puas
X16		432	4,32	86	Puas
X17		452	4,52	90	Sangat Puas
Rata-rata		432,2	4,32	86	Sangat Puas

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, hasil menunjukkan bahwa rata-rata nilai TCR yang diperoleh sebesar 86%, sehingga tingkat kepuasan penumpang termasuk dalam kategori sangat puas. Nilai TCR yang tinggi tersebut dipengaruhi oleh penilaian positif penumpang terhadap berbagai atribut pelayanan, baik pada aspek pelayanan di stasiun maupun pelayanan di dalam kereta. Salah satu unsur penting yang berperan dalam meningkatnya tingkat kepuasan tersebut adalah adanya pergantian rangkaian kereta yang dioperasikan, yang mulai diterapkan sejak tahun 2024, Kereta

Api Joglosemarkerto telah beralih menggunakan rangkaian kereta api *New Generation* menggantikan rangkaian sebelumnya.

Perubahan rangkaian ini dirasakan langsung oleh penumpang dan menjadi salah satu alasan meningkatnya kesan positif terhadap perjalanan Kereta Api Joglosemarkerto. Tingginya tingkat kepuasan penumpang pada Kereta Api Joglosemarkerto menunjukkan bahwa layanan kereta api ini tidak hanya memenuhi SPM, melainkan juga berhasil meningkatkan kualitas layanan secara nyata.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa operasional Kereta Api Joglosemarkerto telah memenuhi seluruh indikator kinerja utama, yang meliputi *load factor*, waktu tempuh, waktu tunda, serta waktu henti. Nilai *load factor* relatif stabil namun mengalami lonjakan signifikan pada masa libur besar, sementara waktu tempuh, waktu tunda, dan waktu henti tetap berada dalam ambang standar yang ditetapkan, sehingga mencerminkan tingkat efisiensi operasional yang tergolong baik. Evaluasi SPM berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan telah terpenuhi, meskipun masih terdapat kekurangan pada fasilitas *assembly point* dan loket khusus penyandang disabilitas. Tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori sangat puas (TCR) sebesar 86%, yang dipengaruhi oleh penerapan rangkaian kereta api *New Generation* pada Tahun 2024 yang memberikan dampak positif terhadap peningkatan kenyamanan dan kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini memberikan gambaran dampak penggunaan rangkaian kereta *New Generation* terhadap kinerja operasional dan kepuasan penumpang sebagai dasar evaluasi layanan.

Saran

PT. KAI (Persero) diharapkan dapat mempertahankan kinerja operasional dan kualitas pelayanan yang telah memenuhi standar. Optimalisasi pengelolaan kapasitas dan penyesuaian frekuensi perjalanan pada masa permintaan tinggi perlu dilakukan, disertai dengan penyediaan fasilitas yang lebih ramah bagi penyandang disabilitas guna meningkatkan aspek kesetaraan layanan.

Daftar Pustaka

- Adika, W., dan Osly, P. (2018). Analisis Kinerja Operasional KA Jurusan Jakarta-Purwakarta (Studi Kasus KA Walahar Ekspres dan Cilamaya Ekspres). *CESD: Construction Engineering and Sustainable Development*, 1(1), 36-44.
<https://doi.org/10.25105/cesd.v1i1.3243>.
- Aldila, F. A. (2021). *Evaluasi Kinerja Angkutan KA Joglosemarkerto* (Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia).
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/37076>
- Anggraini, A., Aprianti, N., Setyawati, R. dan Hartanto, W. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.
<https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Arifin, T. N., Sodikin, dan Pristiyawati, T. (2025). Analisa Kinerja Operasional KRL Commuter Line Jurusan Yogyakarta-Solo. *Rang Teknik Journal*, 8(2), 273-283.
<https://doi.org/10.31869/rtj.v8i2.6228>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Keputusan Dirjen No. 687/AJ.206/DRJD tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Direktorat Jenderal Perhubungan. Jakarta.
- Ependi, A., dan Kurniawan, S. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Berdasarkan Kinerja dan Fasilitas Pelayanan Stasiun KA Ngawi. *JUTIN: Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 6(3), 819-827.
<https://doi.org/10.31004/jutin.v6i3.17480>
- Ganda, A. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuterline Rute Jakarta Kota – Bogor. *JAMBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(3), 302-309. <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JAMBIS>
- Kementerian Perhubungan. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019: Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan KA*. Kementerian Perhubungan. Jakarta.
- Nabila, N., Dewi, M. R. P., dan Rifky, H. (2022). Analisis Kinerja KRL Commuter Berdasarkan Persepsi Penumpang dengan Metode Importance Performance Analysis Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Stasiun Citayam. *Rekayasa Sipil*, 11(1), 45-51.
<https://dx.doi.org/10.22441/jrs.2022.v11.i1.05>
- Nurdiansyah, A. dan Wasono, S. B. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan KA Komuter Surabaya-Lamongan (SULAM). *E-jurnal: Spirit Pro Patria*, 5(1), 11-22.
<https://doi.org/10.29138/spirit.v5i1.904>
- Rachman, A. B., Wibisono, W., Sopi, M., dan Soeparan, P. F. (2024). Analisis Kepuasan Penumpang berdasarkan Pelayanan pada KA Senja Utama Yogyakarta dan Argo Parahyangan. *Jurnal Mahasiswa*, 6(2), 29-33.
<https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v6i2.729>
- Sadek, S. N. R. (2025). Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan KA Diperjalanan Wilayah VIII Surabaya (Studi Kasus KA Penataran). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1), 11-22.
<http://jurnal.kolibi.org/index.php/kultura>
- Setiawan, D. K. H., Santosa, R., dan Sujatmiko, I. B. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional KA Probawangi Jurusan Surabaya-Probolinggo. *CONCRETE: Construction and Civil Integration Technology*, 2(1), 84-89.
<https://doi.org/10.25139/concrete.v2i01.7542>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suryobuwono, A. A., Raga, P., Nugroho, A., dan Tampubolon, I. A. (2021). Analisis Prioritas Pengembangan Moda Transportasi Umum di DKI Jakarta. *Jurnal Sistem Transportasi & Logistik*, 1(2), 61-71.
<https://doi.org/10.54324/jstl.v1i2.1037>
- Susanto, N. B., Isheka, R. P., dan Wiryanta. (2023). Analisis Kesesuaian Layanan KA PSO (Public Service Obligation) Antarkota terhadap Standar Pelayanan Minimum (Studi Kasus Periode Triwulan I dan triwulan II Tahun 2023 di Pulau Jawa). *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 7(2), 42-50.
<https://doi.org/10.37367/jpi.v7i2.289>
- Tumbas, E., Ircham, dan Anggorawati, V. D. A. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun KA Tugu Yogyakarta Pada Masa New Normal. *JUSTER: Jurnal Sains dan Terapan*, 4(2), 48-54.
<https://doi.org/10.57218/juster.v4i2.1433>