



**PENGABDIAN MASYARAKAT PELAYANAN PENUMPANG NATARU 2025/2026
MELALUI KEGIATAN MIKRO MAGANG DI STASIUN YOGYAKARTA**

*Community Service in Nataru 2025/2026 Passenger Services through Micro-Internship
Activities at Yogyakarta Station*

**Galih Satria*, Akhwan, Agustinus Nugroho Novianto, Akbar Nur Wicaksana, Aditya
Delwyn Narendra**

Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun

Jalan Tirta Raya, Nambangan Lor, Manguharjo, Kota Madiun 63129, Jawa Timur

*Alamat Korespondensi: galih@ppi.ac.id

(Tanggal Submission: 25 Februari 2026, Tanggal Accepted : 28 Juli 2026)



Kata Kunci :

*Mikro Magang,
Stasiun
Yogyakarta,
Nataru,
Kepuasan
Penumpang*

Abstrak :

Stasiun Yogyakarta merupakan salah satu simpul transportasi penting dengan volume penumpang tinggi, khususnya pada masa Angkutan Natal dan Tahun Baru (Nataru). Lonjakan penumpang pada periode tersebut menuntut kesiapan pelayanan optimal untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran operasional. Keterbatasan sumber daya pada kondisi puncak berpotensi memengaruhi kualitas layanan penumpang. Oleh karena itu, keterlibatan taruna melalui pengabdian masyarakat melalui program mikro magang menjadi salah satu strategi pendukung pelayanan operasional stasiun. Kegiatan bertujuan mendukung kelancaran pelayanan penumpang selama Nataru sekaligus memberikan pengalaman langsung kepada taruna dalam praktik pelayanan perkeretaapian. Metode pelaksanaan dilakukan melalui penempatan taruna pada titik pelayanan strategis seperti peron, ruang tunggu, dan loket. Kegiatan meliputi sosialisasi keselamatan, pendampingan penumpang, bantuan pelayanan tiket dan informasi, serta pengamanan arus penumpang. Data diperoleh melalui observasi langsung dan survei kepuasan penumpang. Kegiatan mikro magang menunjukkan peran taruna mampu berkontribusi aktif dalam membantu kelancaran operasional stasiun selama lonjakan penumpang di masa Nataru. Ditunjukkan dengan hasil survei kepuasan penumpang di stasiun Yogyakarta yang secara umum sangat puas terhadap pelayanan penumpang di Stasiun Yogyakarta. Kegiatan pengabdian masyarakat melalui program mikro magang di Stasiun Yogyakarta berjalan efektif dan memberikan manfaat nyata bagi pelayanan publik serta meningkatkan kompetensi taruna dalam pelayanan perkeretaapian.

Key word :	Abstract :
Micro-Internship, Yogyakarta Station, Nataru, Passenger Satisfaction	Yogyakarta Station is one of the key transportation hubs with a high passenger volume, particularly during the Christmas and New Year transportation period (Nataru). The surge in passengers during this period requires optimal service readiness to ensure safety, comfort, and smooth operations. Limited resources during peak conditions may potentially affect the quality of passenger services. Therefore, the involvement of cadets through community service in a micro-internship program serves as a supporting strategy for station operational services. This activity aims to support the smooth flow of passenger services during the Nataru period while providing cadets with direct experience in railway service practices. The implementation method was carried out by assigning cadets to strategic service points such as platforms, waiting rooms, and ticket counters. The activities included safety socialization, passenger assistance, ticketing and information services support, and passenger flow management. Data were collected through direct observation and passenger satisfaction surveys. The micro-internship activity demonstrated that cadets were able to actively contribute to supporting the smooth operation of the station during the surge of passengers in the Christmas and New Year (Nataru) period. This was reflected in the results of the passenger satisfaction survey at Yogyakarta Station, which showed that, in general, passengers were very satisfied with the services provided at Yogyakarta Station. The community service activity through the micro-internship program at Yogyakarta Station was effective and provided tangible benefits to public services while enhancing cadets' competencies in railway service operations.

Panduan sitasi / citation guidance (APPA 7th edition) :

Satria, G., Akhwan, Novianto, A. N., Wicaksana, A. N., & Narendra, A. D. (2026). Pengabdian Masyarakat Pelayanan Penumpang Nataru 2025/2026 Melalui Kegiatan Mikro Magang di Stasiun Yogyakarta. *Jurnal Abdi Insani*, 13(7), 107-116. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v13i7.3903>

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sektor penting dalam menunjang mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Munculnya transportasi-transportasi yang terbilang modern tersebut tidak hanya membantu dalam mempermudah mobilitas manusia saja tetapi juga berpengaruh terhadap pembangunan suatu kota karena semakin mudah mobilitas maka perekonomian juga akan semakin meningkat (Arkaan *et al.*, 2022). Di antara berbagai moda transportasi, perkeretaapian memiliki peran strategis karena mampu mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar secara aman efektif dan efisien. Kereta api merupakan moda transportasi darat yang cukup handal dan ramah lingkungan serta memiliki kelebihan yang tidak dimiliki moda transportasi darat lainnya, yaitu dari segi kapasitas angkut dan ketepatan waktu perjalanan (Bagas *et al.*, 2023). Transportasi perkeretaapian juga menjadi tulang punggung transportasi massal yang berkontribusi dalam mengurangi kemacetan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Masa Natal dan Tahun Baru (Nataru) merupakan periode dengan tingkat mobilitas masyarakat yang sangat tinggi dibandingkan hari-hari normal. Lonjakan pergerakan ini dipicu oleh meningkatnya aktivitas mudik, wisata, kunjungan keluarga, serta perjalanan bisnis akhir tahun. Perpindahan masyarakat terjadi secara masif baik antar kota maupun dalam wilayah perkotaan, sehingga



menyebabkan peningkatan signifikan pada volume penumpang di berbagai moda transportasi. Ada berbagai alternatif moda transportasi yang bisa digunakan oleh masyarakat, pemilihan moda transportasi tersebut bergantung pada kemampuan dan kepentingan individu tertentu yang menggunakan moda transportasi tersebut (Harahap *et al.*, 2022). Dewasa ini perkembangan animo masyarakat untuk menggunakan angkutan kereta semakin tinggi, dan kebutuhannya semakin meningkat dari tahun ke tahun, terlebih pada masa angkutan lebaran dan masa angkutan natal serta tahun baru setiap tahunnya (Bagas *et al.*, 2023). Tingginya mobilitas pada masa Nataru menuntut kesiapan sistem transportasi yang optimal, mulai dari infrastruktur, sarana, hingga manajemen operasional. Untuk membuat kualitas pelayanan sebaik mungkin sistem angkutan didisain untuk menyediakan kualitas pelayanan setingkat seperti terdapat pada kendaraan pribadi. Ketika pelayanan transportasi publik tidak signifikan maka orang akan berusaha mencari alternatif kendaraan pribadi berupa motor ataupun mobil (Biomantara & Herdiansyah, 2019). Selain itu, aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan menjadi perhatian utama karena padatnya arus pergerakan berpotensi menimbulkan kepadatan, keterlambatan, serta gangguan pelayanan. Dalam konteks penyediaan fasilitas transportasi massal, pemenuhan Standar Pelayanan Minimum (SPM) bagi pengguna jasa menjadi prioritas (Prawardani & Basuki, 2024). Oleh karenanya pemerintah hadir dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Kementerian Perhubungan, 2019). Penetapan SPM ini sebagai ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi penyedia layanan kepada pengguna jasa. Meningkatkan proses pelayanan merupakan kunci yang berarti tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tapi juga mengurangi biaya, meningkatkan nilai tambah dan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi (Lutfi *et al.*, 2025). Ketersediaan fasilitas yang memadai menunjukkan bahwa stasiun tersebut layak digunakan dan mampu mendukung kebutuhan mobilitas penumpang dengan lebih efisien (Erlianna *et al.*, 2025). Oleh karena itu, pengelolaan mobilitas pada masa Nataru menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan transportasi publik dan pelayanan kepada masyarakat.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu kota tujuan wisata dengan tingkat kunjungan tertinggi di Indonesia. Kekayaan budaya, sejarah, serta beragam destinasi wisata menjadikan Yogyakarta sebagai magnet bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. *Push motivation* (motivasi pendorong) yang dominan menjadi alasan kuat bagi wisatawan mancanegara berkunjung ke Yogyakarta adalah untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan tentang Yogyakarta (Haryanto, 2019). Peran strategis tersebut mendorong tingginya mobilitas masyarakat menuju Yogyakarta, sehingga kota ini menjadi pusat aktivitas pariwisata sekaligus simpul penting pergerakan transportasi nasional. Momen Nataru ini mendorong meningkatnya arus kedatangan pemudik dan wisatawan, sehingga Yogyakarta berperan penting sebagai simpul pergerakan dan aktivitas masyarakat selama liburan.

Dalam mendukung tingginya mobilitas tersebut, Stasiun Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan berfungsi sebagai simpul utama transportasi perkeretaapian, sementara Bandar Udara Internasional Yogyakarta (Yogyakarta International Airport/YIA) menjadi gerbang utama transportasi udara. Stasiun Yogyakarta merupakan salah satu simpul transportasi perkeretaapian utama di wilayah Daerah Operasi 6 PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang memiliki peran strategis dalam melayani mobilitas penumpang, khususnya pada masa Natal dan Tahun Baru (Nataru). Simpul stasiun Yogyakarta membentuk jaringan konektivitas kereta jarak jauh, kereta bandara YIA dan juga terintegrasi dengan KRL dalam melayani arus kedatangan dan keberangkatan penumpang selama periode Nataru. Pada periode ini, terjadi peningkatan signifikan jumlah penumpang akibat arus wisata dan mudik Nataru

menuju Kota Yogyakarta. Kondisi tersebut menjadikan Stasiun Yogyakarta sebagai titik krusial dalam pengelolaan arus penumpang, pelayanan publik, serta pengendalian keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api.

Pengaturan arus penumpang dilakukan melalui manajemen sirkulasi di area stasiun, pengendalian kepadatan di peron dan ruang tunggu, serta sinkronisasi waktu kedatangan dan keberangkatan kereta guna mencegah penumpukan dan potensi gangguan operasional. Sirkulasi memiliki beberapa pola, yaitu linier, radial, spiral, grid, jaringan. Pola tersebut dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan di tiap-tiap ruang, agar terciptanya keefisienan waktu pengguna ruang (Ardella *et al.*, 2020). Pada saat yang sama, pelayanan publik diselenggarakan secara responsif dan informatif melalui layanan tiket, informasi perjalanan, serta pendampingan penumpang untuk memastikan kemudahan akses dan kenyamanan selama berada di stasiun. Berdasarkan realita yang terjadi pada Tujuan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini adalah untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan penumpang di Stasiun Yogyakarta selama periode padat mobilitas, sekaligus memberikan kontribusi dalam aspek keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran arus penumpang melalui keterlibatan langsung taruna dan dosen pendamping dalam pelayanan operasional stasiun.

METODE KEGIATAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan selama periode Natal dan Tahun Baru (Nataru) pada tanggal 22 Desember 2025 hingga 2 Januari 2026 di Stasiun Yogyakarta melalui program mikro magang. Kegiatan Mikro Magang merupakan implementasi pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi atau Kota/Kabupaten domisili taruna, yang mana bertujuan untuk memberikan pengalaman kepada Taruna, mendapatkan keterampilan (*hardskills*), pemecahan masalah yang kompleks (*complex problem solving*), keterampilan analisis (*analytical skills*), dan keterampilan etika komunikasi dilingkungan kerja (*soft skills*) (Wiguna, 2022). Kegiatan melibatkan 10 taruna serta 1 dosen pembimbing dari Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun yang terjadwal untuk berkolaborasi dengan petugas operasional stasiun dalam mendukung pelayanan penumpang selama periode puncak mobilitas.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui pendekatan partisipatif dan aplikatif, di mana taruna terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional pelayanan penumpang. Metode partisipatif sangat efektif digunakan karena berdasarkan pengalaman pribadi, khususnya dalam peningkatan berkomunikasi, berpikir kritis dan sangat responsif dalam pembuatan keputusan (Alisalman, 2022). Adapun kegiatan yang dilakukan meliputi pendampingan proses boarding dan alighting penumpang di peron, sosialisasi keselamatan perjalanan kereta api, serta bantuan pelayanan tiket dan informasi kepada pengguna jasa. Selain itu, peserta juga berperan dalam pengamanan dan pengaturan arus penumpang guna mengurai kepadatan dan meningkatkan kenyamanan penumpang selama masa Nataru. Sebagai bagian dari kegiatan pengabdian, dilakukan survei penumpang untuk memperoleh gambaran karakteristik, kebutuhan, serta tingkat kepuasan pengguna jasa selama periode Nataru. Data yang diperoleh digunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan dan masukan bagi peningkatan kualitas layanan transportasi perkeretaapian. Melalui metode ini, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat diharapkan tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi masyarakat pengguna jasa kereta api, tetapi juga meningkatkan kompetensi taruna melalui pengalaman lapangan yang relevan dengan bidang perkeretaapian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program mikro magang dosen dan taruna Politeknik Perkeretaapian Indonesia (PPI) Madiun di Stasiun Yogyakarta yang dilaksanakan pada tanggal 22 Desember 2025 sampai dengan 2 Januari 2026 berjalan dengan lancar dan memberikan dampak positif terhadap kelancaran pelayanan penumpang selama masa Angkutan Natal dan Tahun



Baru (Nataru). Pengaturan jadwal dan pembagian kelompok dalam kegiatan mikro magang pada masa Natal dan Tahun Baru (Nataru) dilakukan secara terencana dan sistematis guna menjamin efektivitas pelaksanaan kegiatan serta kontinuitas pelayanan kepada penumpang. Taruna mikro magang dibagi ke dalam beberapa kelompok kerja dengan pembagian tugas dan waktu kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional stasiun, khususnya pada jam-jam dengan intensitas penumpang tinggi. Penjadwalan kegiatan disusun secara bergiliran (shift) untuk memastikan seluruh area pelayanan dapat terlayani secara optimal tanpa mengganggu aktivitas operasional stasiun. Setiap kelompok bertanggung jawab pada bidang pelayanan tertentu dan berada di bawah koordinasi dosen pembimbing serta petugas stasiun. Dengan pengaturan jadwal dan kelompok yang terstruktur, kegiatan mikro magang dapat berjalan efektif, efisien, serta memberikan kontribusi nyata dalam mendukung pelayanan penumpang selama periode Nataru.

Boarding dan Alighting Penumpang

Boarding alighting merupakan waktu naik turunnya penumpang pada suatu rute perjalanan dari penggunaan angkutan umum (Butarbutar *et al.*, 2022). Kegiatan boarding dan alighting penumpang pada masa Natal dan Tahun Baru (Nataru) dilaksanakan dengan intensif guna mengantisipasi lonjakan volume penumpang. Pengaturan dilakukan melalui pengarahan penumpang saat naik dan turun kereta, pengendalian kepadatan di peron, serta pengaturan alur pergerakan agar proses berjalan tertib, aman, dan efisien seperti yang diperlihatkan pada Gambar 1 dimana taruna PPI Madiun mengatur dan mengarahkan penumpang KRL di stasiun Yogyakarta.



Gambar 1. Kegiatan Boarding dan alighting penumpang KRL

Selain itu, perhatian khusus diberikan kepada penumpang difabel, lansia, ibu hamil, dan penumpang dengan kebutuhan khusus lainnya. Pendampingan dilakukan sejak penumpang berada di ruang tunggu hingga proses naik dan turun kereta, termasuk bantuan penggunaan fasilitas aksesibilitas seperti jalur landai, kursi roda, dan area prioritas. Pendekatan ini bertujuan untuk menjamin kesetaraan layanan, meningkatkan kenyamanan, serta memastikan keselamatan penumpang difabel selama berada di area stasiun dan peron. Taruna secara aktif membantu penumpang saat proses naik dan turun kereta di peron, khususnya pada jam-jam padat. Penumpang lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas mendapatkan pendampingan sehingga proses naik dan turun kereta dapat berlangsung dengan lebih aman dan tertib. Kehadiran taruna mikro magang dalam kegiatan *boarding* dan *alighting* penumpang di stasiun Yogyakarta selama masa Nataru sangat membantu mempercepat arus pergerakan penumpang dan mengurai penumpukan di peron.

Sosialisasi Keselamatan

Kegiatan sosialisasi keselamatan di Stasiun Yogyakarta dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kesadaran penumpang terhadap pentingnya keselamatan selama berada di area stasiun. Sosialisasi dilakukan secara langsung kepada penumpang dengan menekankan perilaku aman, antara lain menjaga jarak aman dari tepi peron, mematuhi marka dan rambu keselamatan, serta mengikuti arahan petugas stasiun. Selain itu, penumpang diimbau untuk selalu menjaga dan mengawasi barang bawaan pribadi guna mencegah kehilangan maupun potensi gangguan keamanan. Sosialisasi terbukti bisa meningkatkan pemahaman terhadap aturan pada perlintasan sebidang. Dengan semakin banyaknya yang memahami aturan tersebut, maka risiko kecelakaan sebidang bisa ditekan (Puspitasari *et al.*, 2022). Penyampaian informasi keselamatan ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan stasiun yang aman, tertib, dan nyaman, khususnya pada periode dengan intensitas penumpang yang tinggi.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, penumpang cenderung lebih tertib dan responsif setelah diberikan imbauan. Beberapa penumpang juga menyampaikan bahwa sosialisasi tersebut membantu mereka merasa lebih aman, terutama bagi penumpang yang baru pertama kali menggunakan kereta api pada masa liburan Nataru.

Bantuan Pelayanan Tiket dan Informasi Perjalanan

Bantuan pelayanan tiket dilaksanakan untuk mendukung kelancaran proses keberangkatan penumpang melalui pendampingan cetak tiket mandiri, penerapan *face recognition boarding*, serta pencetakan *e-boarding pass* seperti yang terlihat pada Gambar 2. Penggunaan teknologi *Face Recognition Boarding Gate* mengutamakan kenyamanan pelanggan dengan memudahkan penumpang kereta jarak jauh untuk naik kereta tanpa harus menyiapkan banyak kertas, seperti boarding card fisik dan elektronik, KTP, catatan vaksinasi, dan lainnya (Yuniasti *et al.*, 2025). Taruna mikro magang membantu penumpang dalam penggunaan *ticket vending machine*, verifikasi data perjalanan, serta pemberian arahan terkait tahapan *boarding* berbasis pengenalan wajah guna mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrean.



Gambar 2. Bantuan Cetak Tiket/Boarding Pass

Pendampingan juga mencakup pengarahan rute boarding sesuai jenis layanan kereta, yaitu kereta jarak jauh, kereta KRL, dan kereta bandara, agar penumpang dapat menuju jalur, peron, dan akses *boarding* yang tepat. Selain itu, diberikan bantuan khusus bagi wisatawan mancanegara, meliputi penjelasan prosedur *boarding*, verifikasi tiket dan identitas, serta penyampaian informasi rute dan layanan dengan bahasa yang komunikatif dan mudah dipahami.

Sebagai bagian dari pelayanan, taruna mikro magang turut memberikan informasi perjalanan kepada penumpang, seperti jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta, perubahan jadwal (*delay*),

nomor peron, estimasi waktu tempuh, serta informasi lanjutan terkait konektivitas antar moda. Penyampaian informasi perjalanan ini bertujuan untuk meningkatkan kejelasan layanan, mengurangi kebingungan penumpang, serta mendukung kelancaran dan kenyamanan perjalanan selama masa Natal dan Tahun Baru (Nataru) di Stasiun Yogyakarta.

Pengamanan dan Pengaturan Arus Penumpang

Pengamanan dan pengaturan arus penumpang dilaksanakan untuk menjaga ketertiban, keselamatan, dan kelancaran pergerakan penumpang selama masa Natal dan Tahun Baru (Nataru) yang ditandai dengan peningkatan volume penumpang. Kegiatan ini difokuskan pada pengendalian kepadatan di area strategis, seperti pintu masuk dan keluar stasiun, ruang tunggu, peron, serta jalur penghubung antar layanan kereta.

Peserta mikro magang berperan aktif mendukung petugas stasiun melalui koordinasi dengan petugas keamanan stasiun dan personel keamanan Posko Nataru dalam mengarahkan arus penumpang sesuai alur yang telah ditetapkan. Koordinasi ini mencakup pemisahan arus kedatangan dan keberangkatan, pengendalian kepadatan pada jam sibuk, serta antisipasi potensi gangguan keamanan dan keselamatan. Selain itu, dilakukan pemantauan situasi secara berkala dan pelaporan cepat kepada Posko Nataru apabila ditemukan kondisi tidak normal yang memerlukan penanganan lebih lanjut.

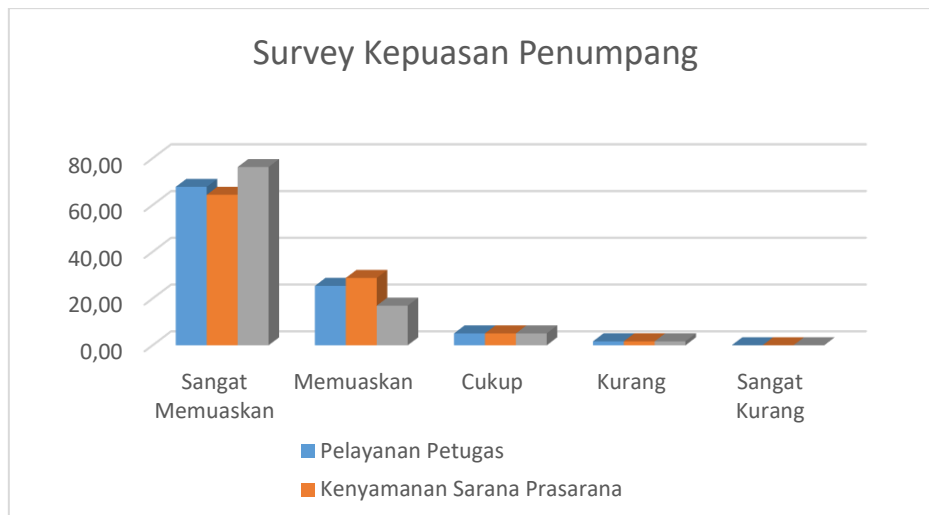
Melalui posko Nataru pengamanan dan pengaturan arus penumpang yang terkoordinasi di Stasiun Yogyakarta seperti dalam Gambar 3, diharapkan tercipta lingkungan stasiun yang aman, tertib, dan nyaman, serta mendukung kelancaran operasional perjalanan kereta api selama periode Nataru. Dengan adanya pengawasan tambahan, kondisi stasiun tetap terkendali meskipun terjadi lonjakan penumpang. Petugas keamanan stasiun menyampaikan bahwa keberadaan taruna sangat membantu dalam menjaga ketertiban dan mencegah potensi kepadatan berlebih di titik-titik tertentu.



Gambar 3. Posko Nataru Pengamanan dan Pengaturan Penumpang Stasiun Yogyakarta

Survei Kepuasan Penumpang

Survei kepuasan penumpang dilaksanakan sebagai bagian dari kegiatan evaluasi pelayanan selama masa Natal dan Tahun Baru (Nataru) di Stasiun Yogyakarta. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan, khususnya terkait pelayanan tiket, informasi perjalanan, pengaturan arus penumpang, serta aspek keselamatan dan keamanan. Survei dilakukan melalui pendataan langsung kepada penumpang dengan menggunakan instrumen sederhana berupa kuesioner yang disampaikan ke sampel beberapa penumpang. Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan hasil survei kepuasan penumpang Nataru 2025/2026 di stasiun Yogyakarta yang terdapat pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Survey Kepuasan Penumpang Nataru 2025/2026

Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi penumpang menunjukkan sangat puas terhadap pelayanan PT KAI DAOP 6 dalam periode Nataru 2025/2026 terkait pelayanan petugas dan kenyamanan sarana dan prasarana di stasiun Yogyakarta. Ditunjukkan dengan kepuasan penumpang secara umum yang melewati stasiun Yogyakarta total 76.27% menyatakan sangat memuaskan, 16.95% memuaskan, 5.08% cukup, dan hanya 1.69% menyatakan kurang memuaskan. Hasil survey dijadikan bahan evaluasi atas pelayanan penumpang di stasiun Yogyakarta dan dijadikan referensi pelayanan penumpang pada masa Nataru mendatang agar kualitas pelayanan pada periode berikutnya dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat melalui mikro magang di Stasiun Yogyakarta. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 6 Yogyakarta atas dukungan, fasilitasi, serta kerja sama yang diberikan selama kegiatan berlangsung. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, khususnya dosen pembimbing serta taruna yang telah berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan mikro magang. Semoga hasil kegiatan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan transportasi perkeretaapian serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia di bidang perkeretaapian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat mikro magang pada periode Nataru di Stasiun Yogyakarta memberikan kontribusi nyata dalam mendukung kelancaran operasional dan peningkatan kualitas pelayanan kepada penumpang. Taruna berperan aktif dalam membantu proses boarding dan alighting penumpang sehingga arus naik dan turun kereta dapat berlangsung tertib, aman, dan tepat waktu, khususnya pada jam-jam padat. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi keselamatan kepada penumpang turut meningkatkan kesadaran penumpang terhadap prosedur keamanan selama berada di area stasiun maupun saat perjalanan.

Dalam aspek pelayanan, taruna membantu proses tiket dan memberikan informasi perjalanan secara responsif dan komunikatif, sehingga mampu mengurangi antrean dan kebingungan penumpang. Pengamanan serta pengaturan arus penumpang di ruang tunggu, peron, dan pintu

masuk-keluar stasiun juga berjalan efektif melalui koordinasi dengan petugas stasiun. Kegiatan survei kepuasan penumpang menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, dengan mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas, pelayanan, dan kenyamanan selama periode Nataru. Secara keseluruhan, mikro magang ini tidak hanya mendukung operasional stasiun secara optimal, tetapi juga meningkatkan kompetensi, tanggung jawab, dan profesionalisme taruna dalam praktik pelayanan perkeretaapian di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alisalman, M. (2022). Pembelajaran Partisipatif Sebagai Metode dalam Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 6(1), 66–77. <https://doi.org/10.21831/diklus.v6i1.48572>
- Ardella, T. R., Prabowo, H. A., & Rosnarti, D. (2020). Analisis Pola Sirkulasi Penumpang Pada Perancangan Terminal Penumpang Bandar Udara Sukabumi. *Jurnal AGORA*, 18(1), 14–20.
- Arkaan, H. E., Yuniyanto, T., & Kurniawan, D. A. (2022). Pembangunan Transportasi Kereta Api dan Pengaruhnya terhadap Ekologi Kota Surakarta (1864-1942). *Jurnal Candi*, 22(1), 95–111. <https://jurnal.uns.ac.id/candi/article/view/72328>
- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). *Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan*. 19(1).
- Butarbutar, A. S., Siregar, H., & Sawito, K. (2022). *Evaluasi Pengalihan Kendaraan Pribadi ke Transjakarta Koridor*. 1(6), 625–638.
- Erliaana, Nurdiani, D., Zakwani, K., Pelu, N. D., & Amellia, R. P. (2025). Evaluasi Pola Sirkulasi Penumpang dan Kinerja Parkir, Studi Kasus : Stasiun Cimahi. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 11(3), 183–192. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol11.iss3.2025.2706>
- Harahap, A. P. P., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan di Stasiun Kereta Api Medan. *Implementation of the Regulation of the Minister of Tra*, 5(1), 618–625. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1259>
- Haryanto, E. (2019). Analisis Motivasi Pendorong Wisatawan Mancanegara Berkunjung Ke Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata*, 13(1), 15–30.
- Jati, T. B. P. & Yenita. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Kereta Api Jarak Jauh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Berdasarkan Marketing Mix 5P di Daerah Operasi 1. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan & Politik*, 6(1), 34–41.
- Kementerian Perhubungan. (2019). PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. *Kementerian Perhubungan Republik Indonesia*, 3, 50.
- Lutfi, M. A., Maryam, M., & Tahir, M. (2025). Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(1), 1239–1248. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.41883>
- Prawardani, D. S. & Basuki, I. (2024). Evaluation of Airport Rail Services Based on Minimum Service Standards (SPM). *Journal of Civil Engineering Building and Transportation*, 8(1), 66–73. <https://doi.org/10.31289/jcebt.v8i1.10526>
- Puspitasari, M. D., Winjaya, F., & Wicaksono, A. (2022). Sosialisasi Peningkatan Keselamatan Perlindungan Sebidang Kepada Para Pegiat Media Sosial di Tulungagung. *Madiun Spoor : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 30–35. <https://doi.org/10.37367/jpm.v2i2.234>
- Wiguna, I. W. Y. M. (2022). Program Mikro Magang dan Jaga Posko Pemantauan Arus Natal dan Tahun Baru Tahun 2023 Taruna/i Politeknik Transportasi Darat Bali di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Peduli Masyarakat*, 4(4), 781–792. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPM>
- Yuniasti, I., Yulistyawati Evelina, T., & Nurtjahjani, F. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Face Recognition Boarding Gate di PT KAI



Stasiun Malang Kota Baru. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 15(1), 95–104.
<https://doi.org/10.52643/jam.v15i1.4962>

