

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA OPERASIONAL STASIUN KERETA API PAUHLIMA PADANG

Fidel Miro¹⁾, Vella Zattira AM²⁾

Program studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas
Bung Hatta, Padang

Email : velazam10@gmail.com

ABSTRAK

Stasiun kereta api memegang peranan krusial dalam jaringan transportasi yang secara langsung berkontribusi pada penyediaan layanan bagi para pelanggannya. Stasiun Pauh Lima Kota Padang sebagai stasiun kelas III mengalami perubahan fungsi dari stasiun barang menjadi stasiun penumpang sejak tahun 2022, sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja operasionalnya. Kajian ini dirancang untuk mengukur sejauh mana layanan di Stasiun Pauh Lima selaras dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 serta mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa.

Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi area perbaikan layanan yang paling mendesak berdasarkan pandangan para pengguna jasa. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk penelitian ini, dengan metode pengumpulan data yang mencakup observasi lapangan, dialog mendalam, studi dokumentasi, serta distribusi kuesioner kepada 100 orang pengguna jasa kereta api. Untuk mengevaluasi tingkat kinerja dan kepentingan enam aspek pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan, dilakukan analisis data dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Temuan studi mengindikasikan bahwa, secara umum pelayanan di Stasiun Pauh Lima telah memenuhi sebagian ketentuan Standar Pelayanan Minimum, meskipun demikian, terdapat beberapa atribut pelayanan masih memerlukan peningkatan. Analisis IPA mengidentifikasi, sejumlah atribut pelayanan yang terdapat dalam Kuadran A (area prioritas perbaikan), terutama aspek kenyamanan, kehandalan informasi jadwal, dan fasilitas pendukung bagi penumpang. Di sisi lain, atribut yang berada di Kuadran B, sudah baik dan perlu dipertahankan, khususnya pada aspek keselamatan dan keamanan.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas fasilitas fisik, kejelasan informasi pelayanan, serta optimalisasi pelayanan penumpang guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen stasiun dan PT Kereta Api Indonesia untuk menyempurnakan mutu layanan serta efisiensi operasional Stasiun Pauh Lima di Kota Padang.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan, Kinerja Operasional, Standar Pelayanan Minimum, Stasiun Pauh Lima.*

ABSTRACT

Railway stations play a crucial role within the transportation network by directly contributing to the provision of services for passengers. Pauh Lima Railway Station in Padang City, classified as a Class III station, has undergone a functional transition from a freight station to a passenger station since 2022. This transformation necessitates an evaluation of its service quality and operational performance. This study was designed to assess the extent to which services at Pauh Lima Railway Station comply with the Minimum Service Standards (SPM) as stipulated in the Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019, as well as to identify service improvement priorities based on passenger perceptions.

In addition, this study seeks to determine the most critical areas requiring service improvement from the perspective of service users. A quantitative approach was employed, with data collected through field observations, in-depth interviews, documentation review, and questionnaire distribution to 100 railway passengers. To evaluate both the performance and importance levels of six service dimensions—namely safety, security, reliability, comfort, accessibility, and equality—data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method.

The findings indicate that, in general, services at Pauh Lima Railway Station have met several of the Minimum Service Standards; however, certain service attributes still require improvement. The IPA results show that several service attributes fall into Quadrant A, indicating priority areas for improvement, particularly in terms of passenger comfort, reliability of schedule information, and supporting passenger facilities. Meanwhile, attributes classified in Quadrant B demonstrate satisfactory performance and should be maintained, especially in the areas of safety and security.

This study recommends improving physical facilities, enhancing the clarity of service information, and optimizing passenger services to increase customer satisfaction. The findings are expected to provide valuable input for station management and PT Kereta Api Indonesia in enhancing service quality and improving the operational efficiency of Pauh Lima Railway Station in Padang City.

Keyword : *Importance Performance Analysis, Service Quality, Operational Performance, Minimum Service Standards, Pauh Lima Railway Station.*

1. PENDAHULUAN

Transportasi perkeretaapian memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya pada kawasan perkotaan dan wilayah penyangga yang memiliki intensitas pergerakan tinggi. Stasiun sebagai simpul transportasi lebih dari sekadar titik transit bagi penumpang, tetapi ini juga berfungsi sebagai ruang pelayanan publik yang wajib memenuhi aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Kualitas pelayanan di stasiun menjadi indikator penting untuk mencerminkan kinerja penyelenggara transportasi serta tingkat kepuasan pengguna jasa.

Terkait dengan kerangka peraturan, otoritas pemerintah telah mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, yang mengatur mengenai Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang menggunakan Kereta Api. Regulasi tersebut menjadi acuan dalam penyediaan fasilitas dan layanan di stasiun sesuai dengan klasifikasinya, termasuk stasiun kecil. Namun demikian, kesesuaian antara standar yang ditetapkan dengan kondisi eksisting di lapangan masih memerlukan evaluasi berbasis persepsi pengguna jasa.

Penilaian kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari pemenuhan fasilitas secara fisik, tetapi juga dari tingkat kepuasan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, pendekatan analisis

Kepentingan-Kinerja (Importance Performance Analysis - IPA) diterapkan untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja layanan sesuai dengan tingkat harapan atau kepentingan yang dimiliki. Melalui analisis ini, atribut pelayanan dapat dipetakan ke dalam empat segmen prioritas, sehingga memungkinkan identifikasi area yang menjadi prioritas utama perbaikan.

Penelitian ini dirancang untuk mengkaji sejauh mana kualitas layanan stasiun kecil sesuai dengan pandangan para pengguna jasa dengan mengacu pada SPM yang berlaku, serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menyajikan rekomendasi strategis kepada operator stasiun untuk peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, sekaligus menjadi referensi akademik dalam kajian evaluasi pelayanan transportasi publik berbasis IPA.

2. STUDI LITERATUR

Transportasi merupakan elemen krusial dalam menunjang pergerakan penduduk serta perkembangan sosial dan ekonomi suatu area. Menurut Miro (2005), transportasi adalah proses perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain untuk meningkatkan nilai guna. Dalam sistem perkeretaapian, stasiun kereta api menjadi simpul utama yang menghubungkan jaringan jalur kereta api dengan moda transportasi lainnya, sekaligus menjadi titik pelayanan langsung kepada pengguna jasa.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, stasiun kereta api memiliki fungsi sebagai titik keberangkatan dan pemberhentian kereta api yang melayani penumpang saat naik dan turun, proses bongkar muat barang, serta berbagai keperluan operasional lainnya.

Selain fungsi teknis, stasiun juga memiliki fungsi sosial dan ekonomi sebagai ruang publik yang mendukung aktivitas masyarakat. Oleh karena itu, kualitas fasilitas dan pelayanan di stasiun harus memenuhi standar keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, serta aksesibilitas bagi seluruh pengguna.

Regulasi mengenai standar pelayanan stasiun diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api. Standar ini menjadi acuan dalam penyediaan fasilitas dan pelayanan pada berbagai klasifikasi stasiun, termasuk stasiun kelas kecil. Stasiun kelas kecil umumnya memiliki volume penumpang kurang dari 3.000 orang per hari, fasilitas terbatas, serta melayani perjalanan lokal atau antar kota dalam provinsi. Meskipun skalanya lebih kecil, pemenuhan standar pelayanan tetap menjadi kewajiban penyelenggara prasarana perkeretaapian. Dalam konteks operasional, kinerja pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan stasiun. Mangkunegara (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai berdasarkan tanggung jawab yang diberikan, baik secara kualitas maupun kuantitas. Sementara itu, Tangkilisan (2015) menekankan bahwa kinerja organisasi dapat diukur melalui produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Pada sektor transportasi publik, kinerja operasional dan kualitas pelayanan memiliki keterkaitan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna jasa.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2016) sebagai kemampuan suatu jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam pelayanan publik seperti stasiun kereta api, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas fisik, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kenyamanan, keamanan, kejelasan informasi, dan

kemudahan akses. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan perlu dilakukan secara terukur melalui pendekatan kuantitatif berbasis persepsi pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar stasiun telah memenuhi persentase tertentu dari Standar Pelayanan Minimum, masih terdapat atribut pelayanan yang belum optimal, terutama pada aspek kenyamanan, informasi keterlambatan, dan fasilitas pendukung. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada stasiun kelas besar atau belum sepenuhnya menggunakan standar terbaru Permenhub No. 63 Tahun 2019 sebagai acuan evaluasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan studi yang mengkaji kesesuaian pelayanan stasiun kelas kecil terhadap Standar Pelayanan Minimum serta menganalisis prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna jasa. Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) menjadi relevan karena mampu memetakan atribut pelayanan ke dalam kuadran prioritas, sehingga rekomendasi peningkatan dapat disusun secara lebih terarah dan strategis.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif evaluatif untuk menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan stasiun terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM). Lokasi penelitian dilakukan di Stasiun Pauh Lima Kota Padang sebagai stasiun kelas kecil yang mengalami perubahan fungsi menjadi stasiun penumpang. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur secara objektif persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan dalam regulasi.

Teknik pengumpulan informasi dilaksanakan melalui pengamatan langsung, wawancara, pengumpulan dokumen, serta distribusi kuesioner kepada seratus penumpang kereta api. Alat kuesioner dibuat berdasarkan enam dimensi pelayanan yang terdiri dari keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan keadilan. Metode pengukuran yang dipakai adalah skala Likert lima poin untuk mengevaluasi kinerja (performance) dan tingkat pentingnya/yang diharapkan (importance). Untuk analisis data, digunakan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dalam menghitung kesesuaian antara kinerja dan ekspektasi pengguna. Rata-rata nilai kinerja dan pentingnya dipetakan ke dalam diagram kartesian yang terdiri dari empat kuadran untuk menentukan prioritas dalam perbaikan layanan. Selain itu, juga dilakukan analisis perbandingan antara kondisi aktual di lapangan dengan kebijakan Standar Pelayanan Minimum sebagai basis untuk menilai kesesuaian layanan di stasiun.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Kesesuaian terhadap SPM

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api sesuai Permenhub No. 63 Tahun 2019, Stasiun Pauh Lima secara umum telah memenuhi sebagian besar indikator pelayanan untuk kategori stasiun kecil. Aspek keselamatan dan keamanan menunjukkan tingkat pemenuhan yang relatif baik, terutama pada ketersediaan APAR, jalur evakuasi, serta keberadaan petugas keamanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang belum sepenuhnya sesuai standar, khususnya pada aspek kenyamanan dan kemudahan. Beberapa fasilitas fisik belum optimal serta informasi pelayanan belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik. Temuan ini menunjukkan

bahwa meskipun standar minimum telah sebagian terpenuhi, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

b. Analisis Tingkat Kesesuaian (Performance–Importance)

Hasil pengolahan kuesioner terhadap 100 responden menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kinerja (performance) berada pada kategori cukup baik, namun belum seluruhnya sebanding dengan tingkat kepentingan (importance) yang diberikan oleh penumpang.

Perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan adanya beberapa atribut dengan nilai di bawah 100%, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan belum memenuhi harapan pengguna jasa. Atribut-atribut dengan tingkat kesesuaian rendah umumnya berkaitan dengan:

- a) Kenyamanan ruang tunggu
- b) Kejelasan informasi jadwal dan keterlambatan
- c) Fasilitas pendukung penumpang

Hal ini menandakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada atribut yang memiliki kesenjangan tertinggi antara harapan dan kinerja.

c. Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil pemetaan menggunakan metode IPA membagi atribut pelayanan ke dalam empat kuadran:

Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Beberapa atribut yang masuk dalam kategori ini berkaitan dengan:

- 1) Kenyamanan fasilitas fisik
- 2) Kejelasan informasi keterlambatan
- 3) Fasilitas pendukung penumpang

Kuadran ini menjadi fokus utama perbaikan karena secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Umumnya berkaitan dengan:

- 1) Aspek keselamatan
- 2) Keamanan stasiun
- 3) Keberadaan petugas

Atribut dalam kuadran ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan baik dan perlu dipertahankan konsistensinya.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Meskipun bukan prioritas utama, peningkatan tetap diperlukan secara bertahap agar tidak menimbulkan persepsi negatif di masa mendatang.

Kuadran IV (Berlebihan)

Beberapa atribut berada pada kuadran ini yang menunjukkan tingkat kinerja relatif tinggi namun kepentingannya dinilai lebih rendah oleh pengguna. Hal ini mengindikasikan adanya potensi realokasi sumber daya agar lebih efektif dan tepat sasaran.

4. Implikasi Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis IPA, prioritas peningkatan pelayanan diarahkan pada:

- Peningkatan kualitas fasilitas fisik (kenyamanan ruang tunggu, ventilasi, kebersihan).
- Optimalisasi sistem informasi jadwal dan keterlambatan secara real-time.
- Penguatan pelayanan berbasis kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, pelayanan Stasiun Pauh Lima telah memenuhi sebagian standar minimum, namun peningkatan berbasis persepsi pengguna menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing layanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan

No.	Atribut Pelayanan	Kodefikasi		
		kinerja	Harapan	Tingkat kesesuaian
1	Penerangan di Jalur Evakuasi	4,81	5,00	96,20%
2	Petugas Kemaanan Berpatroli	5,00	5,00	100%
3	Kotak P3K	3,62	4,90	73,88%
4	APAR (Alat Pemadam Kebakaran)	4,00	4,00	100%
5	Rambu Evakuasi	5,00	5,00	100%
6	Rambu Jalur Evakuasi	4,02	4,88	82,38%
7	CCTV	3,80	4,53	83,89%
8	Pemeriksaan Barang Penumpang	3,59	4,65	77,20%
9	Waktu Kedatangan dan Keberangkatandi Stasiun	4,20	4,86	86,42%
10	Pengumuman Informasi Keterlambatan	4,08	4,10	99,51%
11	Konsistensi jadwal KA di Stasiun	4,83	4,91	98,37%
12	Tingkat Akurat Jadwal KA di Papan Informasi	4,61	4,95	93,13%
13	Kenyamanan Kursi Tunggu Stasiun	4,52	4,98	90,76%
14	Sirkulasi Udara	4,89	4,89	100%
15	Ketenangan Lingkungan Sekitar Stasiun	4,89	4,92	99,39%
16	Area Istirahat/bersantai	4,20	4,66	90,13%
17	Fasilitas Pengisian Daya Ponsel	3,78	4,94	76,52%
18	Loket Tiket	4,86	4,86	100%
19	Petunjuk Arah di Stasiun	4,81	4,81	100%
20	Akses untuk Difabel	4,26	5,00	85,20%
21	Proses Pembelian Tiket	4,66	5,00	93,20%
22	Perpindahan ke Moda Transportasi Lain	3,61	5,00	72,20%
23	Pelayanan Lansia/ Ibu Hamil/ Anak-anak	5,00	5,00	100%
24	Informasi untuk Tuna Rungu/Tuna Netra	2,67	4,44	60,14%
25	Keadilan Petugas dalam Melayani pengguna jasa Difabel	4,25	4,58	92,79%
26	Fasilitas Khusus	4,01	4,41	90,93%
	TOTAL	208,96	225,47	4351,16

	RATA-RATA	4,44	4,79	92,70
--	-----------	------	------	-------

Berdasarkan tabel diatas dapat diurutkan nilai rata-rata atribut kinerja harapan di stasiun. Nilai rata-rata atribut pernyataan tiap dimensi dapat dilihat bahwa yang sangat memuaskan menurut penumpang terdapat 16 atribut dengan nilai total per atribut 100%.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian pelayanan Stasiun Pauh Lima Kota Padang terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Permenhub No. 63 Tahun 2019 serta mengidentifikasi prioritas peningkatan pelayanan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan stasiun telah memenuhi sebagian besar ketentuan SPM dengan tingkat kesesuaian sebesar 92,57%, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan relatif mampu memenuhi harapan pengguna jasa. Aspek keselamatan dasar dan operasional menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan.

Namun demikian, analisis IPA mengidentifikasi delapan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (prioritas utama perbaikan), terutama yang berkaitan dengan fasilitas keselamatan, keamanan, aksesibilitas, integrasi antarmoda, serta fasilitas pendukung penumpang. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun standar minimum telah terpenuhi secara umum, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pada beberapa aspek strategis yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, pengembangan Stasiun Pauh Lima tidak hanya memerlukan peningkatan teknis operasional, tetapi juga pendekatan perencanaan yang terintegrasi dalam sistem transportasi perkotaan. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara bertahap melalui program jangka pendek, menengah, dan panjang dengan fokus pada penguatan keselamatan, keamanan, aksesibilitas, dan integrasi antarmoda. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pengelola stasiun dan pemangku kepentingan dalam mewujudkan simpul transportasi yang aman, inklusif, dan berkelanjutan.

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dan konseptual dalam kajian kualitas pelayanan simpul transportasi, khususnya pada stasiun kereta api skala kecil yang mengalami perubahan fungsi operasional. Pertama, penelitian ini menghadirkan evaluasi komprehensif terhadap kinerja pelayanan Stasiun Pauh Lima Kota Padang dengan mengintegrasikan pendekatan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Permenhub No. 63 Tahun 2019 dan metode Importance-Performance Analysis (IPA). Pendekatan ini tidak hanya menilai pemenuhan standar regulatif, tetapi juga mengukur kesenjangan antara kinerja aktual dan persepsi pengguna jasa, sehingga menghasilkan analisis yang lebih aplikatif.

Kedua, penelitian ini memperkaya kajian dalam perspektif Perencanaan Wilayah dan Kota (PWK) dengan menempatkan stasiun sebagai simpul transportasi perkotaan yang memiliki peran strategis dalam sistem jaringan transportasi wilayah. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis operasional, tetapi juga menyangkut integrasi antarmoda, aksesibilitas kelompok rentan, dan keberlanjutan sistem transportasi. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pendekatan evaluasi pelayanan stasiun dari sekadar pemenuhan standar minimum menuju penguatan fungsi simpul transportasi yang inklusif dan terintegrasi.

Ketiga, penelitian ini menghasilkan rekomendasi strategis berbasis prioritas melalui pemetaan atribut pelayanan ke dalam kuadran IPA serta penyusunan program peningkatan bertahap (jangka pendek, menengah, dan panjang). Kontribusi praktis ini memberikan arah kebijakan yang terukur dan realistis bagi pengelola stasiun serta pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kontribusi utama penelitian ini terletak pada integrasi evaluasi standar regulatif, analisis persepsi pengguna, dan pendekatan perencanaan wilayah dalam mengembangkan simpul transportasi skala kecil menjadi lebih aman, inklusif, dan berorientasi pada pengguna.

REFERENSI

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Indikator*. Yogyakarta: Zana Publishing.
- Arianto. 2018. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aria & Atik. 2018. *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Aulia, R., & Setyadi, R. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Tigaraksa Kabupaten Tangerang*.
- Budi, H., Kuncoro, B., Intari, D. E., & Mahendra, F. A. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak-Banten*. In Jurnal Fondasi (Vol. 9).
- Chairi, M., Purba, W., & Putri, V. N. (2019). Civil Engineering Collaboration, Volume 4 Nomor 2 32 *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Simpang Haru, Kota Padang*.
- Dafa Yhuro Aqsalvian. (2023). *Evaluasi Kinerja Dan Pelayanan Stasiun Kereta Api Lempuyangan Kota Yogyakarta*.
- Dimas Kurniawan, W., Kurnia, D., & Putra, H. (N.D.). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis)*.
- Fakhruriza Pradana, M., Budiman, A., & Arif, I. (2015). Jurnal Kajian Teknik Sipil Volume 3 Nomor 2 94 *Evaluasi Pelayanan Stasiun Tangerang Kota Tangerang*.
- Handoko, T. H. (2010). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanif Kusumadewa Nugraha. (2022). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode Importance Performance Analysis (Performance Evaluation Of Ngrombo Station Facility Based On Minimum Service Standards And Importance Performance Analysis Method)*.
- Intari, D. E., Suryani, I., & Septya, I. (2017). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun*

Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat. In Jurusan Teknik Sipil Universitas Sultan Ageng Tirtayasa | (Vol. 6).

- Irfan Riyadi, M., & Hudayat, Y. (2022). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Stasiun Kereta Api*. Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 1(7). <https://doi.org/10.55904/Nautical.V1i7.365>
- Kasmir. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miro, F (2005). *Perencanaan Transportasi*. Jakarta : Erlangga
- Miro, F (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta : Erlangga
- Muhammad Ilham Ramadhan. (2024). *Kajian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api*.
- Raihanah Rizky Ananda. (2017). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Kereta Api Penataran, Stasiun Gubeng Dan Malang Kota Baru*.
- Ratnasari, S. D., Kriswardhana, W., & Hayati, N. N. (2017). *Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Kereta Api Jember Dengan Penerapan Sistem Boarding Pass*. Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan, 1(02), 169. <https://doi.org/10.19184/Jrsl.V1i02.6043>
- Retnawati, H. (2015). *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Paulina, J., Sari, C., & Rintawati, D. (N.D.). *Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol (Performance Evaluation And Analysis Of Passengers Satisfaction Levels At Krl Grogol Station)*. In Jurnal Infrastruktur (Vol. 6, Issue 2).
- Slovin, M. J. (1960). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Sugiarto, T., et al. (2001). *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, & Cholidis, A. (2006). *Manajemen Kinerja Pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Kementrian Perhubungan, (2007). “*Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*”. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementrian Perhubungan, (2009). “*Peraturan Pemerintah No 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*”. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementrian Perhubungan, (2011). “*Peraturan Menteri Perhubungan No 09 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*”. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementrian Perhubungan, (2011). “*Peraturan Menteri Perhubungan No 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun*”. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementrian Perhubungan, (2011). “*Peraturan Menteri Perhubungan No 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*”.
- Kementrian Perhubungan, (2019). “*Peraturan Menteri Perhubungan No 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*”. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.