

Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Risna Rismiana Sari

Jurusan Teknik Sipil, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail : risnars@polban.ac.id

ABSTRAK

Stasiun merupakan salah satu prasarana dalam menunjang perjalanan kereta api yang didalamnya terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna. Dalam pengoperasiannya, penyedia jasa harus dapat memberikan pelayanan yang baik dengan mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan bagi pengguna. Evaluasi ini khusus menganalisis kebutuhan fasilitas di stasiun berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sekaligus memberikan rekomendasi dalam bidang transportasi khususnya untuk penyempurnaan standar pelayanan minimum yang tercakup dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011, mengenai pelayanan di stasiun. Lokasi studi adalah Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Besar Lempuyangan, Yogyakarta. Metoda yang digunakan adalah analisis di lapangan serta survei kuisioner mengenai permintaan pengguna terhadap fasilitas yang menyangkut kelancaran, kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Hasil evaluasi didapatkan bahwa pelayanan pada Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan dapat dinilai cukup baik. Adapun pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk memberikan nilai kepuasan yang lebih baik bagi pengguna adalah terkait dengan peningkatan kenyamanan.

Kata Kunci

Stasiun, standar pelayanan minimum, pola pergerakan

1. PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api dipublikasikan pada pertengahan tahun 2011. Peraturan Menteri ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam penyediaan fasilitas pelayanan angkutan kereta api. Analisis mengenai berbagai macam fasilitas berdasarkan permintaan dan kepuasan dari pengguna stasiun perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi sejauh mana pelayanan yang terdapat saat ini dapat mengakomodasi kebutuhan pengguna di stasiun, sekaligus memberikan rekomendasi atas standar pelayanan untuk kinerja stasiun yang lebih baik.

Lokasi penelitian adalah Stasiun Besar Yogyakarta yang melayani perjalanan kereta api bisnis serta eksekutif dengan sekitar 4000 penumpang/hari dan Stasiun Besar Lempuyangan yang melayani perjalanan kereta api ekonomi dengan sekitar 3000 penumpang/hari. Kedua stasiun ini berada pada naungan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VI.

2. TINJAUAN PUSTAKA

3.3 Stasiun

Sesuai dengan UU No. 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian, stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani :

- a. naik turun penumpang,
- b. bongkar muat barang, dan/atau

- c. keperluan operasi kereta api

Di stasiun kereta api juga dapat dilakukan kegiatan usaha penunjang angkutan kereta api dan penyediaan jasa layanan khusus dengan syarat tidak mengganggu fungsi stasiun. Jasa pelayanan khusus, sebagaimana dimaksud terdiri dari :

- a. ruang tunggu penumpang
- b. bongkar muat barang
- c. pergudangan
- d. parkir kendaraan
- e. penitipan barang

3.4 Kinerja Stasiun

Kinerja stasiun adalah ukuran menyeluruh dari karakteristik operasi layanan yang mempengaruhi penumpang. Kualitas dari kinerja dapat memberikan indikator baik buruknya nilai pelayanan dari fasilitas yang tersedia. Kinerja stasiun yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 meliputi kinerja dari informasi, loket, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, tempat parkir, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, fasilitas penyandang cacat, fasilitas kesehatan, fasilitas keselamatan dan keamanan.

Konsep pengukuran kepuasan menurut Rangkuti (2002) dapat dinyatakan dengan kuisioner yang didasarkan pada dimensi mutu pelayanan yang sifatnya umum, butir-butir tersebut mencerminkan setiap dimensi mutu sebagai berikut.

1. Keberadaan pelayanan (*availability of service*)
2. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*)
3. Ketepatan pelayanan (*timeliness of service*)

4. Profesionalisme pelayanan (*profesionalism of service*)
5. Kepuasan keseluruhan dengan jasa (*overall satisfaction with service*)
6. Kepuasan keseluruhan dengan barang (*overall satisfaction with product*)

Kinerja stasiun yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 meliputi kinerja dari:

1. Informasi, mencakup visual dan audio. Indikator:
 - a. Diletakkan di tempat yang strategis
 - b. Diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa.
 - c. Diletakkan ditempat-tempat sesuai maksud dan tujuannya.
 - d. Berdasarkan jumlah pintu masuk stasiun dan areal loket penjualan tiket.
 - e. Jumlah pengeras suara berdasarkan luas atau jumlah ruang tunggu.
2. Loket
Indikator: waktu pelayanan, max. 30 detik per penumpang dan informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas bisnis dan eksekutif.
3. Ruang tunggu
Indikator: luasan, yaitu minimum 0.6 m² untuk 1 (satu) orang penumpang
4. Tempat ibadah
Indikator: luas ruangan, minimum untuk 4 (empat) orang perempuan dan 4 orang laki-laki.
5. Toilet
Indikator: jumlah, untuk pria disediakan 6 toilet ditambah 2 toilet khusus untuk penyandang cacat, begitu pula untuk wanita.
6. Tempat parkir
Indikator: luas, disesuaikan dengan lahan yang tersedia dan sirkulasi parkir yang lancar.
7. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
Indikator: aksesibilitas, yaitu dengan penyesuaian tinggi peron dengan tinggi lantai kereta
8. Fasilitas penyandang cacat
Indikator: aksesibilitas, yaitu dengan membuat ramp dengan kemiringan maksimum 20%.
9. Fasilitas kesehatan
Indikator: kelengkapan alat P3K
10. Fasilitas keselamatan dan keamanan
Indikator: kelengkapan peralatan

3.5 Standar Pelayanan Minimum Stasiun

Kebutuhan akan fasilitas dan pelayanan di stasiun untuk pengguna dalam *Guide to Station Planning and Design (2011)* mencakup tiga zona, yaitu zona akses (*access zone*), zona fasilitas (*facilities zone*) dan zona peron (*platform zone*).

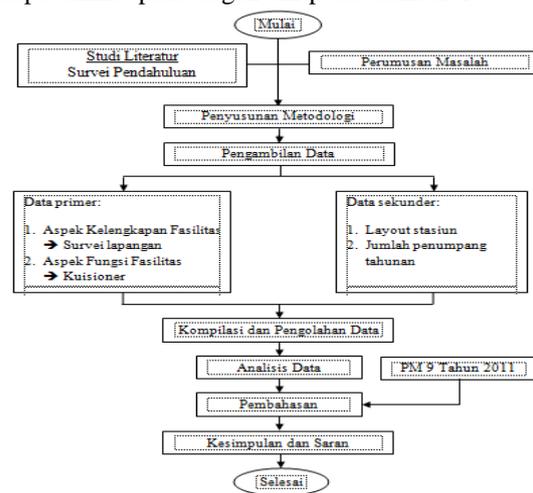
1. Zona akses
Zona ini merupakan pintu masuk stasiun dari berbagai kawasan disekitarnya. Zona ini harus mudah diakses

dan tersedia berbagai fasilitas yang berhubungan dengan perpindahan moda. Zona ini adalah zona yang menjadi batas untuk masuk ke area stasiun.

2. Zona fasilitas
Zona ini merupakan zona dimana pengguna stasiun bisa menggunakan fasilitas dan pelayanan. Pada zona ini terdapat informasi mengenai perjalanan dan fasilitas umum yang meliputi ruang tunggu, tempat duduk, toilet, restoran, pedagang, ATM, telepon umum dan fasilitas umum lainnya. Zona ini harus mudah menuju pada peron sehingga hanya dikhususkan untuk calon penumpang dan untuk memasukinya harus diatur dengan tiket.
3. Zona Peron
Zona ini adalah zona untuk melakukan akses langsung terhadap kereta, sehingga harus didisain secara aman dan terjaga.

3. METODE PENELITIAN

Secara keseluruhan, tahapan penelitian yang dilaksanakan dapat dilihat pada bagan alir pada Gambar 1.



Gambar 1: Bagan alir penelitian

Survei pendahuluan dilakukan dengan teknik kuisisioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai fasilitas yang dibutuhkan pengguna serta peninjauan langsung di stasiun untuk mengetahui sejauh mana kelengkapan fasilitas yang telah ada. Dari survei diketahui bahwa sebagian pengguna berpendapat kelengkapan maupun fungsi dari fasilitas yang ada di stasiun masih kurang memuaskan.

Stasiun yang diteliti adalah Stasiun Besar Yogyakarta yang melayani perjalanan kereta api bisnis dan eksekutif serta Stasiun Lempuyangan yang melayani perjalanan kereta api ekonomi.

Data yang dibutuhkan adalah:

1. Data kelengkapan fasilitas, diperoleh dari peninjauan langsung di stasiun.

2. Data fungsi/kegunaan fasilitas, diperoleh dari wawancara dan kuisioner kepada pengguna sebanyak 400 responden untuk masing-masing stasiun.

Alat penelitian yang digunakan adalah formulir survey, kuisioner dan kamera.

Setelah didapatkan data, kemudian dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Membuat rekapitulasi dari hasil survei kelengkapan dan kegunaan fasilitas.
- b. Melakukan analisis mengenai berbagai kebutuhan terhadap fasilitas di stasiun berdasarkan konsep pergerakan dan permintaan pengguna.
- c. Melakukan analisis mengenai sejauh mana Standar Pelayanan Minimum yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 dapat diaplikasikan di stasiun yang ada.
- d. Merancang standar pelayanan yang dapat lebih diaplikasikan di lapangan dengan lebih baik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Media Informasi

Kondisi media informasi pada Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan adalah sebagai berikut:

- 1) Pada Stasiun Besar Yogyakarta, informasi visual diletakkan pada area loket dengan ketinggian 1 meter dengan tulisan kecil. Pada Stasiun Lempuyangan, informasi visual diletakkan pada area loket dan ruang tunggu dengan ketinggian 1.5 meter dengan tulisan cukup besar dan informatif.
- 2) Informasi audio cukup baik pada ruang tunggu penumpang, dan terdengar jelas pada area stasiun.

Dari hasil kuisioner berdasarkan kondisi yang ada, lebih dari 75% responden pada masing-masing stasiun menyatakan telah puas dengan informasi mengenai jadwal dan tarif KA yang tersedia dan juga informasi audio yang diberikan, namun terdapat masukan mengenai ketinggian dan besarnya tulisan pada papan informasi pada Stasiun Besar Yogyakarta yang dinilai sedikit menyulitkan untuk dilihat dalam kondisi ramai.

Berdasarkan hasil analisis, maka perlu letak dari pemasangan papan informasi pada Stasiun Besar Yogyakarta harus ditinggikan dan tulisan diperbesar agar pengguna jasa lebih mudah melihat dan memahami isi dari informasi.

4.2 Loket

Pelayanan loket pada Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan adalah sebagai berikut:

- 1) pemesanan tiket tidak dibatasi.

- 2) waktu pelayanan di loket rata-rata 2-2.4 menit per pemesan.

Waktu pelayanan dihitung dari 30 sampel pemesan tiket yang diambil secara random. Dari kondisi saat ini, 73% dari responden Stasiun Besar Yogyakarta dan 67% dari responden Stasiun Lempuyangan merasa cukup puas dengan pelayanan tiket, namun mengeluhkan terjadinya antrian yang cukup panjang pada saat pemesan tiket cukup banyak.

Berdasarkan PM 9 Tahun 2011, lama pelayanan di loket masih jauh dari kinerja disyaratkan, sehingga efisiensi pelayanan harus ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan permintaan pengguna yang menginginkan waktu yang lebih efisien saat memesan tiket.

4.3 Ruang Tunggu

Fasilitas ruang tunggu yang tersedia adalah sebagai berikut:

- 1) pada Stasiun Besar Yogyakarta, luas keseluruhan = 634,35 m² (dapat menampung sekitar 1057 calon penumpang), sedangkan pada Stasiun Lempuyangan, luas keseluruhan = 316 m² (dapat menampung sekitar 527 calon penumpang).
- 2) tersedia tempat duduk sebanyak 168 buah (pada Stasiun Besar Yogyakarta) dan 176 buah (pada Stasiun Lempuyangan) dengan ukuran 50 cm x 50 cm, dengan jarak bebas antar kursi ke depan sekitar 0.6-1 meter.

Dari kondisi fasilitas ruang tunggu yang tersedia saat ini, lebih dari 70% responden pada masing-masing stasiun menyatakan puas dengan jumlah yang tersedia. Mengenai kebebasan ruang gerak, 80.5% responden pada Stasiun Besar Yogyakarta dan 73% pada Stasiun Lempuyangan menyatakan puas dan masih sangat nyaman. Namun 40% responden pada Stasiun Lempuyangan mengeluhkan mengenai kebersihan yang kurang terpelihara pada area ruang tunggu.

Berdasarkan PM 9 Tahun 2011 dan pertimbangan kepuasan pengguna, ruang tunggu pada Stasiun Besar Yogyakarta maupun Stasiun Lempuyangan memiliki ruang pergerakan dan luas masih memenuhi standar untuk menampung calon penumpang yang akan melakukan perjalanan.

4.4 Tempat Ibadah

Luas tempat ibadah pada Stasiun Besar Yogyakarta dapat menampung 60 pria dan 11 wanita dan pada Stasiun Lempuyangan dapat menampung 40 pria dan 12 wanita. Luas ini sudah melampaui ketentuan dalam PM 9 Tahun 2011. Tempat ibadah dinilai cukup nyaman dengan dilengkapi fasilitas tambahan berupa tempat wudhu dan juga perlengkapan berupa sajadah, alat ibadah wanita dan Al-Qur'an. Hal ini senada dengan hasil kuisioner yang menyatakan bahwa lebih dari 75% responden pada masing-masing stasiun merasa puas dengan fasilitas tempat ibadah yang tersedia saat ini.

4.5 Toilet

Jumlah toilet pada Stasiun Besar Yogyakarta tersedia masing-masing 8 toilet untuk pria dan wanita dan pada Stasiun Lempuyangan tersedia masing-masing 3 toilet dengan kebersihan cukup terjaga dengan adanya petugas kebersihan dalam 3 shif.

Jumlah toilet pada Stasiun Lempuyangan belum memenuhi jumlah minimum seperti yang disyaratkan dalam PM 9 Tahun 2011 sehingga perlu ditambah. Hal ini senada dengan hasil kuisioner yaitu 50% responden menyatakan jumlah toilet perlu ditambah karena saat ini sering terjadi antrian pengguna. Selain jumlah, kebersihan dan sirkulasi udara pada toilet mempengaruhi kenyamanan pengguna. Sebesar 46.5% pengguna Stasiun Besar Yogyakarta dan 38% pengguna Stasiun Lempuyangan menyatakan bahwa toilet kurang nyaman digunakan.

4.6 Tempat Parkir

Daya tampung parkir pada Stasiun Besar Yogyakarta saat ini masih mencukupi permintaan parkir. Parkir timur dapat menampung 22 mobil penumpang dan 250 sepeda motor, sedangkan parkir selatan dapat menampung 30 mobil penumpang dan 250 sepeda motor. Sama hal dengan Stasiun Lempuyangan yang dapat menampung 27 mobil penumpang dan 400 sepeda motor. Hal ini sesuai dengan hasil kuisioner yang dari masing-masing stasiun, lebih dari 80% menyatakan luas lahan parkir mencukupi untuk menampung kendaraan.

Sirkulasi kendaraan cukup lancar dengan pemisahan pintu masuk dan keluar serta pemisahan parkir mobil, motor dan kendaraan umum, senada dengan 79.5% responden Stasiun Besar Yogyakarta dan 68% responden pada Stasiun Lempuyangan menyatakan sirkulasi cukup mudah dan lancar.

4.7 Fasilitas kemudahan naik turun penumpang

Fasilitas kemudahan naik turun penumpang pada Stasiun Besar Yogyakarta maupun Stasiun Lempuyangan sudah cukup memadai dengan peron yang ditinggikan 1 meter, disesuaikan dengan tinggi lantai kereta. Panjang peron disesuaikan dengan panjang gerbong kereta yang beroperasi dan lebar disesuaikan dengan perkiraan calon penumpang pada saat jam sibuk. Selain untuk kemudahan, peron ini didesain untuk keamanan dan keselamatan calon penumpang. Dengan kondisi ini, 79.5% responden pada Stasiun Besar Yogyakarta dan 84.5% responden pada Stasiun Lempuyangan menyatakan cukup mudah dan nyaman untuk naik dan turun kereta.

4.8 Fasilitas penyandang cacat

Fasilitas penyandang cacat yang berupa ramp pada Stasiun Besar Yogyakarta maupun Stasiun Lempuyangan saat ini

sudah sesuai dengan yang disyaratkan yaitu dengan kemiringan 20%. Namun yang perlu ditambahkan adalah belum terdapatnya fasilitas informasi untuk penyandang cacat seperti lantai beralur atau informasi dengan huruf braille yang dinilai cukup penting untuk disediakan.

4.9 Fasilitas Kesehatan

Kondisi fasilitas kesehatan pada Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan sudah cukup memadai dengan tersedianya ruang khusus, obat-obatan untuk penyakit umum dan jantung, oksigen, alat tensi, kursi roda, tempat tidur pasien dan petugas dengan total 3-4 orang yang dibagi menjadi 2-3 shif.

Dengan kondisi fasilitas kesehatan saat ini, 70% responden pada Stasiun Besar Yogyakarta dan 62.5% responden pada Stasiun Lempuyangan menyatakan cukup puas dan terbantu dengan adanya fasilitas kesehatan yang tersedia. Namun 30-37% pengguna menyatakan bahwa tidak mengetahui terdapat fasilitas kesehatan yang dapat dimanfaatkan bagi pengguna.

4.10 Fasilitas keamanan dan keselamatan

Fasilitas keamanan dan keselamatan pada Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan saat cukup baik dengan berbagai kelengkapan berikut.

- 1) CCTV dipasang pada titik-titik strategis.
- 2) Garis batas berdiri 40-50 cm dari tepi peron.
- 3) Petugas keamanan yang terdiri dari satpam dan Polsus.
- 4) Pemberitahuan secara audio dan penjagaan pada jalur lintas kereta saat kereta memasuki lintasan.
- 5) Tersedia genset pada ruang kendali dan alat pemadam kebakaran berupa tabung gas *portable* yang ditempatkan pada beberapa titik strategis.

Fasilitas keamanan dan keselamatan yang ada pada saat ini dinilai cukup memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna stasiun, sesuai dengan hasil kuisioner kepuasan, lebih dari 80% responden pada masing-masing stasiun menyatakan bahwa keselamatan penumpang di area stasiun cukup terjaga dan kondisi fasilitas penunjang cukup memadai, dan lebih dari 68% responden menyatakan keamanan di saat ini cukup baik.

4.11 Fasilitas penunjang

Beberapa fasilitas penunjang dinilai perlu sesuai hasil kuisioner pada stasiun adalah sebagai berikut.

- 1) Tempat penitipan barang/loker
Pada Stasiun Besar Yogyakarta saat ini terdapat tempat penitipan barang yang terdiri dari 30 almari. Berdasarkan kuisioner, sebesar 69% responden menyatakan fasilitas ini dibutuhkan.
- 2) Rumah makan / restoran dan toko

Pada Stasiun Besar Yogyakarta maupun pada Stasiun Lempuyangan terdapat kantin dan restoran serta toko yang dapat mempermudah penumpang jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Berdasarkan kuisioner, lebih dari 75% responden pada masing-masing stasiun menyatakan fasilitas ini dibutuhkan.

3) Mesin ATM

Pada Stasiun Besar Yogyakarta telah terdapat 4 buah mesin ATM dan 2 mesin ATM pada Stasiun Lempuyangan. Fasilitas ini cukup dibutuhkan pengguna, sesuai hasil kuisioner yaitu 89% responden Stasiun Yogyakarta dan 71% responden Stasiun Lempuyangan menyatakan fasilitas ini sangat diperlukan.

4) Telepon umum

Pada Stasiun Besar Yogyakarta maupun Stasiun Lempuyangan terdapat sebuah telepon umum yang dapat digunakan oleh pengguna stasiun yang terletak pada ruang tunggu. Fasilitas ini dinilai cukup diperlukan berdasarkan hasil kuisioner dengan rata-rata 71% responden pada masing-masing stasiun menyatakan fasilitas ini cukup diperlukan.

5) Counter taxi

Pada Stasiun Besar Yogyakarta permintaan akan disediakannya *counter taxi* cukup besar, yaitu sebesar 66%.

5. KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan evaluasi dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Fasilitas di Stasiun Besar Yogyakarta saat ini rata-rata telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 serta kepuasan dari pengguna stasiun. Beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah media informasi perjalanan kereta api yang lebih jelas dan informatif, waktu pelayanan pada loket, kebersihan toilet dan fasilitas untuk penyandang cacat berupa lantai beralur.
2. Fasilitas di Stasiun Lempuyangan saat ini rata-rata telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 serta kepuasan dari pengguna stasiun. Beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah waktu pelayanan pada loket, jumlah petugas kesehatan, jumlah toilet, penyediaan fasilitas penyandang cacat dan lansia, pengaturan dan perapian pertokoan serta restoran.
3. Terdapat perbedaan permintaan pengguna terhadap beberapa fasilitas untuk Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan berupa loket dan *counter taxi* untuk kemudahan dalam perpindahan moda. Hal ini diperkirakan karena perbedaan dari karakteristik pengguna stasiun.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andriyanto, D., 2003. Pengembangan Organisasi Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Perkotaan di Yogyakarta). Tesis, Program Pascasarjana, UGM, Yogyakarta.
- [2] Armistead, C. G., & Clark, G., 1999. *Customer Service and Support – Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan (Terjemahan)*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [3] *Department for Transport Scotland., 2011. Accessible Train Station Design for Disabled People : A Code of Practice.*
- [4] Departemen Perhubungan., 1992. Undang-Undang No. 13 Tahun 1992, Tentang Perkeretaapian, Jakarta.
- [5] Departemen Perhubungan., 2007. Undang-Undang No. 23 Tahun 2007, Tentang Perkeretaapian, Jakarta.
- [6] Hernawan., 2012. *Difable Perseption for Accessibility and Information of Public Transport in Jakarta*. Tesis, Program Pascasarjana, UGM, Yogyakarta.
- [7] Kementerian Perhubungan., 2011. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Orang dengan Kereta, Jakarta.
- [8] Kementerian Perhubungan., 2011. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, Jakarta.
- [9] Morlok, EK., 1998. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Erlangga, Jakarta.
- [10] Neufert and Ernst., 2002. *Architects' Data, Third Edition*.
- [11] Network Rail., 2011. *Guide to Station Planning and Design*, London.
- [12] Putro, HBS., 2009. Kajian Persepsi dan Harapan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan Stasiun Kereta Api Tanjung Priok (dengan *Metode Stated Preference*). Tesis, Program Pascasarjana, UGM, Yogyakarta.
- [13] Republik Indonesia., 1998. Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 1998 Tentang Sarana dan Prasarana Kereta Api.
- [14] Sasmita, P. Y., 2007. Evaluasi Terhadap Fasilitas Aksesibilitas Bagi Pengguna Kursi Roda di Stasiun Tugu Yogyakarta. Tesis, Program Pascasarjana, UGM, Yogyakarta.
- [15] Sugiono., 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Alfabets, Bandung.
- [16] Susilo, LWB., 2005. Penyusunan Standar Pelayanan Angkutan Kereta Api Perkotaan di Indonesia Perspektif Kepuasan Konsumen (Studi kasus: Kereta Api Perkotaan Wilayah Jabotabek). Tesis, Program Pascasarjana, UGM, Yogyakarta.
- [17] Tamin, O. Z., 1997. Perencanaan dan Permodelan Transportasi. Penerbit ITB, Bandung
- [18] Tamin, O. Z., 2000. Perencanaan dan Permodelan Edisi Kedua. Penerbit ITB, Bandung.

- [19] Zeithmal, V., Parasuraman, A., and Berry, B., 1990. *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectations*, The Free Press, New York.