

PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PADA KRDE LEMBAH ANAI GUNA KENYAMANAN PENUMPANG

IMPROVING SERVICE FACILITIES AT KRDE LEMBAH ANAI FOR PASSENGER COMFORT

Alif Zulyanto Vahri ¹⁾, Ir. Erfianto R. Chan., M.M ²⁾, Rianto Rili Prihatmanty., M.Sc.³⁾

¹Taruna Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, Jl. Raya Setu No. 89, Bekasi, 17520
Email : Alifvahri@gmail.com

^{2,3}Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, Jl. Raya Setu No. 89, Bekasi, 17520

Abstract

The Lembah Anai Train is a pioneer train located in the West Sumatra region. This train serves the Kayu Tanam - Minangkabau International Airport (PP) route and stops at Sicincin station. The Lembah Anai Train has a capacity of 160 passengers consisting of 78 seats and 82 handgrips. The research method used is to compare the condition of the existing Lembah Anai Train passenger service facilities with the applicable minimum service standards. In addition, passenger interviews were also conducted on the train (On Train Survey) to determine passenger demand and expectations, and to compare the level of importance and Performance of the Lembah Anai Train. From the analysis of the level of importance and satisfaction, it can be concluded that the interests of the service facilities in the Lembah Anai Train are mostly in accordance with the expectations of passengers, but there are still some service facilities that are considered not to meet the desires of passengers. Therefore, it is necessary to add or improve, especially the attributes that are included in the main priority so that passengers feel more satisfied with the services provided.

Keywords: Lembah Anai Train, passenger service facilities

Abstrak

Kereta Api Lembah Anai adalah kereta api perintis yang berada di wilayah Sumatra Barat. Kereta api ini melayani rute Kayu Tanam – Bandara Internasional Minangkabau (PP) dan singgah di stasiun Sicincin. Kereta Api Lembah Anai ini memiliki kapasitas angkut 160 penumpang yang terdiri dari 78 tempat duduk dan 82 *handgrip*. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan membandingkan kondisi fasilitas pelayanan penumpang KA Lembah Anai eksisting dengan standar pelayanan minimum yang berlaku. Selain itu, juga dilakukan wawancara penumpang di dalam kereta api (Survei On Train) untuk mengetahui permintaan dan harapan penumpang, serta membandingkan tingkat kepentingan dan Kinerja Kereta Api Lembah Anai. Dari analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dapat disimpulkan bahwa kepentingan fasilitas pelayanan sebagian besar di dalam KA Lembah Anai sudah sesuai dengan harapan para penumpang, tetapi masih ada beberapa fasilitas pelayanan yang dianggap belum memenuhi keinginan

penumpang. Oleh karena itu perlu dilakukan penambahan maupun peningkatan terutama atribut-atribut yang masuk dalam prioritas utama agar penumpang merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Kereta Api Lembah Anai, fasilitas pelayanan penumpang

PENDAHULUAN

Kereta Lembah Anai merupakan kereta perintis yang melayani relasi Kayu Tanam – Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan jenis sarana yang digunakan adalah KRDE Railbus dengan stamformasi TeC-T-MC dengan kapasitas angkut 160 penumpang Di dalam PM No. 63 Tahun 2019 terdapat enam aspek yaitu aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kehandalan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan dan aspek kesetaraan. Fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum menurut PM No. 63 Tahun 2019 tersebut diantaranya yaitu kurangnya fasilitas informasi perjalanan kereta api secara audio, CCTV, APAR, serta fasilitas lainnya. Dengan adanya kekurangan-kekurangan pada KA Lembah Anai menyebabkan adanya penumpang yang merasa belum terpenuhinya kebutuhan dari sisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Dan adanya penumpang yang merasa tidak nyaman dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu pada KA Lembah Anai perlu dilakukan evaluasi secara pelayanan dan fasilitasnya, agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan pada KA Lembah Anai tersebut

METODE PENELITIAN

Alur pikir penelitian adalah suatu pedoman yang digunakan dalam rencana penelitian untuk menggambarkan jalannya penelitian tersebut agar mendapatkan pemecahan dari masalah yang ada. Alur pikir penelitian dibuat agar memudahkan dalam proses pembuatan penelitian. Alur pikir penelitian terdiri atas beberapa tahapan, yaitu tahapan mengidentifikasi dan merumuskan masalah, tahapan pengumpulan data-data baik data primer maupun data sekunder, tahapan analisis data terhadap permasalahan, tahapan memberikan rekomendasi usulan pemecahan masalah, dan tahapan memberikan kesimpulan dan saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Pelayanan Minimum KA Lembah Anai Menurut PM No. 63 Tahun 2019

Dalam melakukan analisis guna pemecahan masalah, harus dilakukan juga survey inventarisasi KA Lembah Anai. Kegiatan survei ini langsung membandingkan fasilitas sesuai dengan standar pelayanan minimum yang terdapat pada Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Hasil Survei dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1 Hasil Survei Standar Pelayanan Minimum KA Lembah Anai

No	ATRIBUT	INDIKATOR	TOLAK UKUR	KONDISI EKSTING	KETERANGAN
1	Fasilitas Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	Ketersediaan Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain: 1 (Satu) APAR (per kereta dengan ukuran minimal 3 kg yg terawat baik.	sudah terdapat 1 (satu) buah APAR untuk masing-masing kereta dan mudah dijangkau. Namun dijumpai 1 (satu) buah APAR yang sudah kadaluarsa. 	TIDAK SESUAI
2	Fasilitas Rem Darurat	Ketersediaan Kondisi	Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau		SESUAI
3	Fasilitas alat Pemecah Kaca	Ketersediaan Kondisi	Alat pemecah kaca yang mudah terlihat dan dijangkau		SESUAI
4	Fasilitas Petunjuk Jalur Evakuasi	Ketersediaan Kondisi	Informasi dan fasilitas Keselamatan	Dari hasil pengamatan sudah tersedia, namun media audio tidak berfungsi 	TIDAK SESUAI
5	Fasilitas P3K	Ketersediaan Kondisi	Informasi dan Fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (pertolongan Pertama pada Kecelakaan)		SESUAI
6	Fasilitas CCTV	Jumlah	Minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian Kereta	Dari hasil pengamatan sudah tersedia, namun terdapat 1 cctv yang tidak berfungsi 	TIDAK SESUAI
7	Stiker Pengaduan (Nomor Telepon dan SMS Pengaduan	Jumlah	Minimal 4 (empat) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca		SESUAI

8	Kondisi Lampu Penerangan	Jumlah	Intensitas penerangan lampu minimal 200 lux		SESUAI
9	Kondisi Tempat Duduk	Jumlah Maksimum Kapasitas	Tempat duduk sesuai dengan spesifikasi teknis		SESUAI
10	Ruang untuk Penumpang Berdiri	Kondisi Kemudahan	Ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1m ² 6 orang		SESUAI
11	Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara	Suhu	Suhu dalam kereta maksimal 26 °C	Dari hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa, fasilitas sirkulasi udara, belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu suhu di dalam KA Lembah Anai mencapai 30 °C	TIDAK SESUAI
12	Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri	Kondisi Jumlah	Tersedia hand rail dan hand grip untuk pegangan penumpang berdiri		SESUAI
13	Rak Bagasi	Jumlah Yang berfungsi	Tersedia rak bagasi di atas tempat duduk		SESUAI
14	Informasi Perjalanan Secara Visual	Bentuk Tempat	Informasi dalam bentuk visual mudah terlihat dan jelas terbaca		SESUAI
15	Informasi Perjalanan Secara audio (pengeras suara)	Intensitas Suara	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada	 pengeras audio tidak berfungsi dengan baik	TIDAK SESUAI
16	Fasilitas Bagi Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus	Ketersediaan Kondisi	Tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif		SESUAI
17	Tempat Khusus Kursi Roda	Ketersediaan Kondisi	Mempunyai tempat khusus kursi roda sesuai standar teknis sarana	 tersedia	TIDAK SESUAI

Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Penumpang KA Lembah Anai

1. Penentuan Sampel Untuk Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Wawancara penumpang di dalam kereta api (survei On Train) digunakan untuk mengetahui permintaan penumpang, harapan penumpang, membandingkan tingkat kepentingan dan

Kinerja Kereta Lembah Anai. Besaran populasi dalam penelitian ini adalah rata rata harian jumlah penumpang KA Lembah Anai yaitu 10 bulan terakhir.

Tabel 2 Jumlah Penumpang 10 Bulan terakhir

Bulan	Jumlah Penumpang
Juli	9.924
Agustus	7.485
September	8.436
Oktober	9.121
November	9.184
Desember	11.230
Januari	7.998
Februari	7.809
Maret	8.480
April	11.667
Jumlah	91.334
Rata Rata Harian	299,4557377

Maka, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

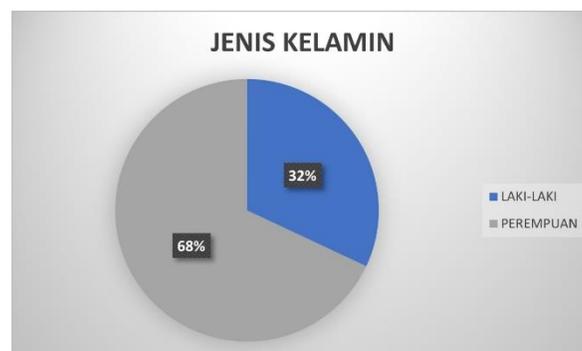
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300(0,1)^2}$$

$$n = 75$$

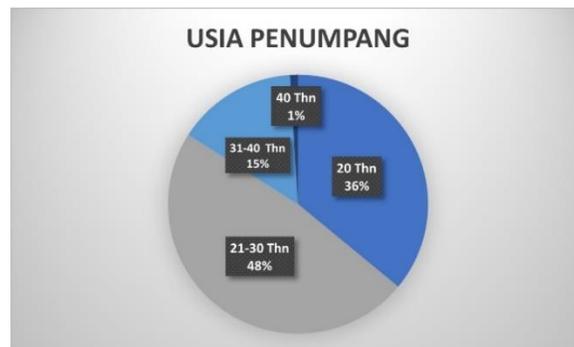
2. Karakteristik Penumpang KA Lembah Anai

a. Jenis Kelamin Penumpang



Gambar 1 Diagram Jenis Kelamin Penumpang

b. Usia Penumpang



Gambar 2 Diagram Usia Penumpang

c. Maksud Perjalanan Penumpang



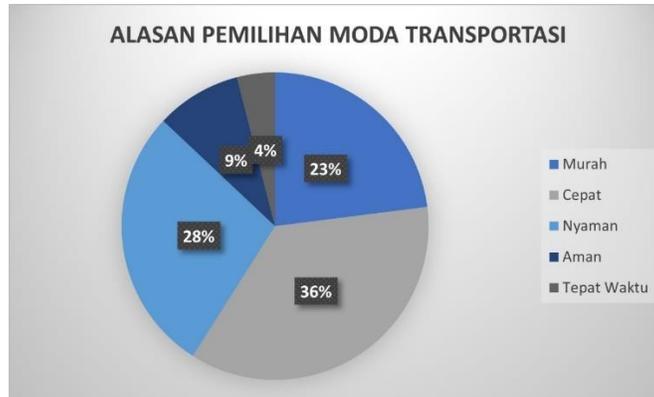
Gambar 3 Diagram Maksud Perjalanan Penumpang

d. Frekuensi Menggunakan Kereta dalam Seminggu



Gambar 4 Diagram Frekuensi Menggunakan Kereta

e. Alasan Memilih Moda Transportasi



Gambar 5 Diagram Alasan Memilih Moda Transportasi

3. Indikator yang Digunakan Untuk Mengukur Kualitas Fasilitas Pelayanan KA Lembah Anai

Tabel 1 Indikator Untuk Mengukur Kualitas Fasilitas Pelayanan

NO	INDIKATOR
KESELAMATAN	
1	Fasilitas Alat Pemadam Api Ringan
2	Fasilitas Rem Darurat
3	Fasilitas Alat Pemecah Kaca
4	Fasilitas Petunjuk Jalur Evakuasi
5	Fasilitas P3K
KEAMANAN	
6	Fasilitas CCTV
7	Stiker Pengaduan
8	Kondisi Lampu Penerangan
KENYAMANAN	
9	Kondisi Tempat Duduk
10	Ruang Untuk Penumpang Berdiri
11	Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara
12	Fasilitas Pegangan Penumpang Berdiri
13	Fasilitas Rak Bagasi
KEMUDAHAN	
14	Informasi Perjalanan Secara Visual
15	Informasi Perjalanan Secara Audio
KESETARAAN	
16	Fasilitas Bagi Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus
17	Tempat Khusus Kursi Roda

4. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data yang telah diperoleh dari penelitian dengan mengkorelasikan setiap skor dari jawaban responden dengan skor total jawaban responden.

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel. Jika nilai r hitung $\geq r$ tabel, maka pernyataan dinyatakan valid. Namun, apabila nilai r hitung $< r$ tabel maka pernyataan dianggap tidak valid. r tabel dengan ketentuan $df = (n - 2)$ dan tingkat signifikansi 5%. Maka df dalam penelitian ini adalah $df = 75 - 2$ adalah 73 sesuai ketentuan maka r tabel = 0,2272.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

ATRIBUT	r HITUNG	r HITUNG	r TABEL	KETERANGAN
1	0,772	0,84	0,2272	VALID
2	0,794	0,818	0,2272	VALID
3	0,679	0,743	0,2272	VALID
4	0,787	0,774	0,2272	VALID
5	0,818	0,879	0,2272	VALID
6	0,74	0,812	0,2272	VALID
7	0,752	0,836	0,2272	VALID
8	0,782	0,835	0,2272	VALID
9	0,831	0,841	0,2272	VALID
10	0,744	0,795	0,2272	VALID
11	0,779	0,881	0,2272	VALID
12	0,729	0,806	0,2272	VALID
13	0,795	0,835	0,2272	VALID
14	0,805	0,782	0,2272	VALID
15	0,82	0,859	0,2272	VALID
16	0,607	0,763	0,2272	VALID
17	0,25	0,833	0,2272	VALID

6. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ dan sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka penelitian tidak reliabel.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan dan Kepentingan

VARIABEL	CRONBACH ALPHA	N OF ITEMS	KETERANGAN
KEPENTINGAN	0,953	17	RELIABEL
KINERJA	0,969	17	RELIABEL

7. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

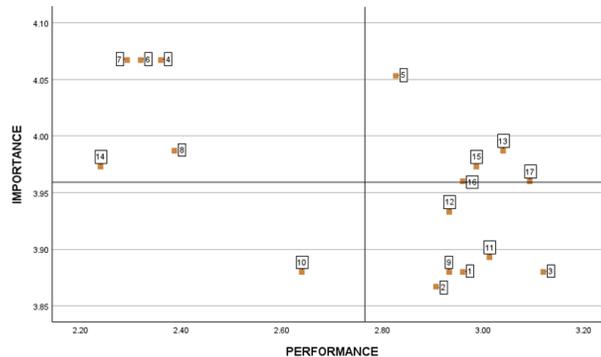
Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu analisis kuantitatif berupa persentase penumpang yang puas dalam suatu survei dengan mengisi kuesioner kepuasan pelanggan. CSI merupakan indeks guna menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan terhadap tingkat kepentingan dari atribut pelayanan yang akan diukur. Dalam mendapatkan nilai CSI, harus diketahui nilai *Weighted Total* (WT), *Weighted Factor* (WF) dan nilai *Weighted Score* (WS) terlebih dahulu. Berikut adalah akumulasi keseluruhan nilai perhitungan dari masing-masing item yang telah disajikan dalam bentuk tabel guna mempermudah dalam mencari hasil perhitungannya. Berikut merupakan Hasil Perhitungan nilai CSI:

Tabel 2 Hasil Perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Indeks*)

INDIKATOR	(MIS)	(MSS)	(WF)	(WS)
1	3,747	3,880	0,056	0,219
2	3,827	3,987	0,058	0,229
3	4,133	4,000	0,062	0,249
4	4,093	4,000	0,062	0,246
5	3,907	3,947	0,059	0,232
6	3,920	3,840	0,059	0,226
7	3,813	3,800	0,057	0,218
8	3,867	3,907	0,058	0,227
9	3,933	4,013	0,059	0,237
10	4,000	3,827	0,060	0,230
11	3,880	3,947	0,058	0,230
12	3,907	3,960	0,059	0,233
13	3,973	3,973	0,060	0,237
14	3,680	3,947	0,055	0,218
15	3,987	3,893	0,060	0,233
16	3,920	3,880	0,059	0,229
17	3,933	3,827	0,059	0,226
JUMLAH	66,520	66,627		3,920
WEIGHTED TOTAL (WT)				3,920
Customer Satisfaction Index (CSI)				0,784

8. Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil pengukuran indikator-indikator fasilitas pelayanan penumpang berdasarkan tingkat kepuasan yang memungkinkan pihak penyelenggara sarana perkeretaapian untuk memfokuskan dan memprioritaskan usaha untuk pengembangan indikator yang dianggap penting oleh penumpang agar tercapai kepuasan yang diharapkan. Berikut merupakan diagram Analisis IPA Berdasarkan Hasil perhitungan Rata-Rata Kepentingan dan Kinerja Pada KA Lembah Anai.



Gambar 5 Diagram Kartesius

Analisis Usulan Peningkatan Fasilitas Pelayanan KA Lembah Anai

1. Kondisi Tempat Duduk

Dari hasil pengamatan, kondisi tempat duduk sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, namun ada penumpang yang merasa masih kurang nyaman dengan kondisi tempat duduk yang ada pada KA Lembah Anai tersebut. Maka dari itu direkomendasikan kepada pengelola KA Lembah Anai agar dapat melakukan peningkatan dari kondisi tempat duduk tersebut sesuai dengan aspek ergonomi, atau mengganti desain kursi yang lama dengan desain kursi pada kereta bandara yang baru, dengan memperhatikan aspek kenyamanan terhadap penumpang.

2. Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara

Dari hasil pengamatan, menunjukkan bahwa fasilitas sirkulasi udara, belum sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu suhu didalam KA Lembah Anai mencapai 30°C. Menurut standar pelayanan minimum seharusnya suhu didalam kereta maksimalnya yaitu 27°C, maka dari itu direkomendasikan kepada pihak pengelola KA Lembah Anai agar melakukan perbaikan atau penambahan fasilitas pengatur sirkulasi udara sebagaimana yang telah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan minimum.

3. Ruang Penumpang Berdiri

Dari hasil pengamatan, ruang penumpang berdiri sudah sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu ruang untuk mengangkut penumpang berdiri maksimum 1m² 6 orang, namun masih terdapat penumpang yang merasa tidak nyaman atau merasa sempit dengan kondisi dari

fasilitas tersebut, maka diperlukan evaluasi untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Perhitungan terhadap ruang penumpang berdiri sebagai berikut:

Diketahui

Panjang Kereta = 10.000 mm = 10 m

Lebar Badan kereta = 2.890 mm = 2,89 m

Luas Kereta = P x L

= 10 x 2,89

= 28.9 m²

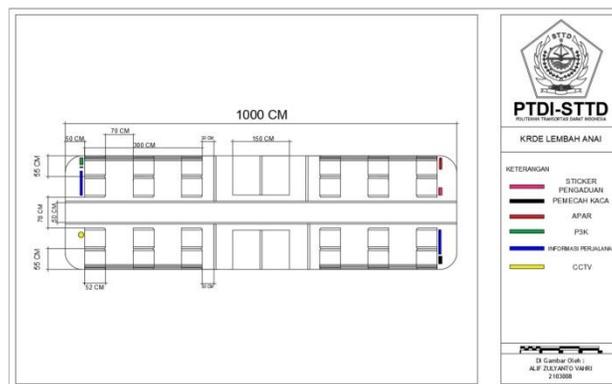
Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah maksimum penumpang berdiri pada KA Lembah Anai yaitu 5 orang per 1m².

4. Informasi Perjalanan Secara Audio

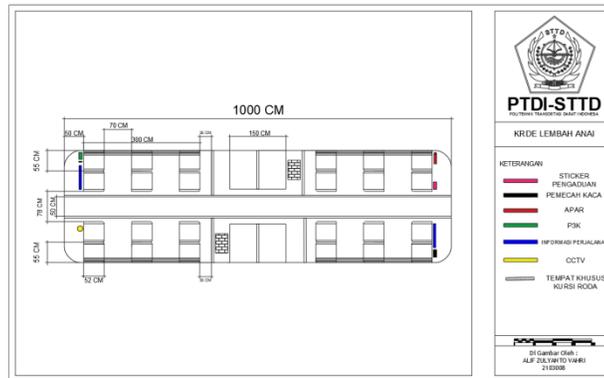
Dari hasil pengamatan, fasilitas informasi perjalanan secara audio sudah tersedia namun masih belum berfungsi secara optimal. Maka perlu dilakukan perbaikan atau penambahan fasilitas tersebut sesuai dengan standar pelayanan minimum, yaitu informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada.

5. Tempat Khusus Kursi Roda

Dari hasil pengamatan, pada KA Lembah Anai kondisi sekarang belum tersedianya fasilitas untuk tempat khusus kursi roda, maka diperlukan penambahan untuk fasilitas tersebut guna memenuhi kebutuhan dari penumpang terhadap fasilitas pelayanan pada KA lembah Anai yang sesuai dengan standar pelayanan minimum.



Gambar 6 Layout eksisting KA Lembah Anai



Gambar 7 Layout usulan KA Lembah Anai

KESIMPULAN

1. Dari analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dapat disimpulkan bahwa kepentingan fasilitas pelayanan sebagian besar di dalam KA Lembah Anai sudah sesuai dengan harapan para penumpang, tetapi masih ada beberapa fasilitas pelayanan yang dianggap belum memenuhi keinginan penumpang. Oleh karena itu perlu dilakukan penambahan maupun peningkatan terutama atribut-atribut yang masuk dalam prioritas utama agar penumpang merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan.
 2. Usulan untuk peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di KA Lembah Anai berdasarkan tingkat kepuasan:
 - a. Kondisi tempat duduk
Melakukan peningkatan dari kondisi tempat duduk yang lama ke yang baru.
 - b. Fasilitas pengatur sirkulasi udara
Melakukan penambahan atau peningkatan pada fasilitas pengatur sirkulasi udara agar sesuai dengan standar pelayanan minimum.
 - c. Ruang penumpang berdiri
Melakukan evaluasi untuk memenuhi kebutuhan penumpang terhadap fasilitas pelayanan pada KA lembah Anai yang sesuai dengan standar pelayanan minimum.
 - d. Informasi perjalanan secara audio
Melakukan penambahan atau peningkatan pada fasilitas informasi perjalanan secara audio agar sesuai dengan standar pelayanan minimum.
 - e. Tempat khusus kursi roda
Diperlukan penambahan untuk fasilitas tersebut guna memenuhi kebutuhan dari penumpang terhadap fasilitas pelayanan pada KA lembah Anai yang sesuai dengan standar pelayanan minimum.

SARAN

1. Diperlukan adanya peningkatan fasilitas pelayanan penumpang untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019, serta melakukan peningkatan kinerja terhadap fasilitas pelayanan yang dianggap belum

optimal.

2. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, disarankan kepada pihak pengelola KA Lembah Anai untuk dapat melakukan peningkatan fasilitas kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perkeretaapian berdasarkan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan, maka direkomendasikan peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di KA Lembah Anai.

REFERENSI

- Angraini, N. (2023). Mengukur Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
<https://doi.org/10.26858/jab.v2i1.43447>
- Badan Pusat Statistik, 2024. Sumatera Barat dalam Angka 2023. Padang Pariaman: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
- Basri, H., Yulian Ma'mun, M., & Malihah, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1).
<https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2284>
- Juliandi, A. (2008). Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian dengan Cronbach Alpha.
<Http://Www.Damandiri.or.Id/>.
- Kementerian Perhubungan, (2009). Peraturan Menteri Perhubungan No.56 Tahun 2009 tentang Penyelenggara Perkeretaapian. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan, (2009). Peraturan Menteri Perhubungan No.72 Tahun 2009 tentang Angkutan Perkeretaapian. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan, (2019). Peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). PENGARUH FASILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL ECONOMINA*, 2(3). <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Patel. (2019). Tujuan Standar Pelayanan Minimal BAB II. *Standar Pelayanan Minimal*, 3.
- Republik Indonesia, (2007). Undang-Undang No.23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Jakarta: Republik Indonesia
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin : Panacea Masalah Ukuran Sampel ? *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2). <https://doi.org/10.24071/suksma.v4i2.6434>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-

- Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1).
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Tim Praktek Kerja Lapangan BTP Kelas II Padang. 2024, Laporan Umum PKL BTP Kelas II Padang.
Bekasi: Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD.
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2). <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Yusup, F. (2018). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF -
Jurnal Tarbiyah-JIK. Januari-Juni, 7(1).
- Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6).
<https://doi.org/10.58344/jmi.v2i6.237>