

**KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA  
(KAI) DI STASIUN KERETA API LUBUKLINGGAU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Iman Joansyah Pratama  
07011381520077**

**Konsentrasi Manajemen Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2020**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Hidup dapat dipahami dengan berpikir ke belakang. Tapi ia juga harus dijalani dengan berpikir ke depan.”*

### **Skripsi ini Kupersembahkan untuk:**

1. Ayahanda Abdul Aziz dan Ibunda Halimah  
Tusyakdiah tercinta.
2. Adik-adik Wulanda dan Acha Tersayang.
3. Sahabat Dolor Kito, Sahabat Retro dan  
Linggau squad
4. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya beserta Nabi Muhammad SAW sebagai pedoman hidup manusia didunia sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs Muhammad Sobri, M. Si, selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya,
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,
3. Dr. Nurmah Semil, M.Si, sebagai Pembimbing I,
4. Drs. Gatot Budiarto, M.S, sebagai Pembimbing II,
5. Sylvie Agustina, S.IP., M.AP, Sebagai Dosen Pembimbing Akademik
6. Kedua Orang tua dan Adik adik serta keluarga
7. Kepala Stasiun Kereta Api Lubuklinggau dan Seluruh pegawai serta petugas Stasiun Kereta Api Lubuklinggau, yang telah membantu dalam pengambilan data penelitian,
8. Seluruh dosen pengajar Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan pendidikan,
9. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 15 dan seluruh Staf Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya

Dalam menyusun proposal penelitian skripsi ini, penulis menyadari masih banyak sekali terdapat kekurangannya dengan segala keterbatasan yang ada. Semoga uraian dalam laporan proposal Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Desember 2019

Penulis,

Iman Joansyah Pratama  
NIM.07011381520077

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau yang dilatar belakangi tingkat kepuasan Kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan penumpang. Penelitian ini menggunakan Teori Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al.(Dalam Semil,2018:84). Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara penyebaran kuisisioner kepada 100 orang responden yang merupakan penumpang yang akan berangkat di stasiun Lubuklinggau. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di stasiun Kereta Api adalah 1. bukti fisik, 2. kemampuan, 3. daya tanggap, 4. jaminan, 5. perhatian. Dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesai telah menunjukkan adanya pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dari semua dimensi tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau adalah sudah termasuk katagori memuaskan .

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, PT. Kereta Api Indonesia, Stasiun, Lubuklinggau**

## **ABSTRACT**

*This research is entitled Service Quality of PT. Indonesian Railways at Lubuklinggau Train Station which is motivated by the level of satisfaction Quality of service in meeting the needs of passengers. This study uses service quality theory according to Parasuraman et al. (In Semil, 2018: 84). The research method used is quantitative descriptive method, while the data collection technique used is by distributing questionnaires to 100 respondents who are passengers who will leave at Lubuklinggau station. Dimensions are used to measure the quality of service of PT. Kereta Api Indonesia (KAI) at the Railway station are 1. physical evidence, 2. ability, 3. responsiveness, 4. guarantee, 5. attention. In this case, PT. Indonesian Railways has shown good service by providing services that are in line with community expectations. From all these dimensions it was concluded that the quality of service at the Lubuklinggau Train Station was included in the satisfying category.*

**Keywords: Quality, Service, PT. Indonesian Railways, Station, Lubuklinggau**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	9
B. Penelitian Terdahulu .....	12
C. Kerangka Pemikiran .....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	17
A. Jenis Penelitian.....	16
B. Definisi Operasional.....	16
C. Fokus Penelitian .....	17
D. Unit Analisi Data .....	20
E. Populasi dan Sampel.....	20
F. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	21
G. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1. Kuisisioner .....	23
H. Teknik Analisis Data.....	23
1. Analisi Arithmetic Mean .....	24
2. Analisis Serqual.....	25

**BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum.....	26
B. Hasil dan Pembahasan.....	38
a. Analisis Arith Matic Mean.....	38
b. Analisi Servqual.....	40

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN.....

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang .....	3
Tabel 1.2 Data Rekapitulasi Data Jumlah penumpang .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	17
Tabel 3.2 Kriteria Penelitian .....	24
Tabel 4.1 Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan .....	38
Tabel 4.2 Pendapat Responden Terhadap Luas Tempat Parkir .....	41
Tabel 4.3 Keamanan Tempat Parkir .....	42
Tabel 4.4 Pelayanan Informasi .....	43
Tabel 4.5 Berita Informasi .....	44
Tabel 4.6 Tempat Pembelian Tiket.....	45
Tabel 4.7 Mesin Pencetak Tiket.....	47
Tabel 4.8 Pengecekan Identitas.....	48
Tabel 4.9 Kursi Ruang Tunggu.....	49
Tabel 4.10 Kenyamanan Ruang Tunggu .....	50
Tabel 4.11 Kelengkapan Mushola .....	51
Tabel 4.12 Air Toilet.....	52
Tabel 4.13 Kebersihan Toilet.....	53
Tabel 4.14 Mean Dimensi Tangibles .....	54
Tabel 4.15 Kemampuan Petugas Dalam Melayani Penumpang .....	55
Tabel 4.16 Keandalan Petugas .....	56
Tabel 4.17 Standar Pelayanan.....	57
Tabel 4.18 Kecermatan Petugas.....	58
Tabel 4.19 Mean Dimensi Reliability .....	60
Tabel 4.20 Kesanggupan Petugas Membantu Penumpang .....	60
Tabel 4.21 Pelayanan Petugas Secara Cepat dan Tegas .....	61
Tabel 4.22 Sikap Tanggap Petugas .....	62
Tabel 4.23 Ketepatan Waktu Jam Keberangkatan .....	64
Tabel 4.24 Ketepatan Waktu Pada Jam Tiba .....	65
Tabel 4.25 Mean Dimensi Responsiveness .....	66
Tabel 4.26 Kemampuan Petugas Dalam Melayani Penumpang .....	67



Tabel 4.27 Keramahan Petugas .....	68
Tabel 4.28 Sopan Santun Petugas .....	69
Tabel 4.29 Jaminan Tepat Waktu .....	70
Tabel 4.30 Mean Dimensi Assurance .....	72
Tabel 4.31 Sikap Tegas Petugas Terhadap Penumpang .....	72
Tabel 4.32 Perhatian Petugas Terhadap Penumpang .....	73
Tabel 4.33 Petugas Mendahulukan Kepentingan Penumpang .....	74
Tabel 4.34 Pelayanan Dengan Tidak Diskriminatif .....	75
Tabel 4.35 Petugas Melayani Penumpang .....	76
Tabel 4.36 Petugas Menghargai Penumpang .....	78
Tabel 4.37 Mean Dimensi Emphaty .....	79
Tabel 4.38 Nilai Rata-Rata Penilaian Presepsi dan Harapan .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Kerangka pemikiran.....	15
Stasiun Kereta Api Lubuklinggau.....	26
Struktur Organisasi .....	31
Diagram Parameter Tangibles.....	54
Diagram Parameter Reliability .....	59
Diagram Parameter Responsiveness .....	66
Diagram Parameter Emphaty .....	79
Diagram Parameter Kualitas Pelayanan.....	54

## LAMPIRAN

Lampiran .....	
Kuisisioner.....	
Spss.....	
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 tentang Pelayanan Publik ....	
Surat Tugas Pembimbing.....	
Surat Tugas Pengambilan Data.....	
Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1 .....	
Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2.....	

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan (service quality) merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kepuasaann pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa. Dengan demikian kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi sebuah perusahaan, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik. Maka dari itu sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karenan perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Masalah pelayanan publik di dalam pemerintahan sangatlah penting, sebab menyangkut pada kepentingan masyarakat (kepentingan umum) yang tentunya melibatkan seluruh lapisan aparatur negara sebagai para pelayanan publik untuk melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Dari aspek penggunaan kereta api tergolong besar, bahkan mengalami kenaikan dari tahun ke tahun.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang. Pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan Undang-Undang yang mengarah pada transportasi yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berisi, yaitu : 1. Terwujudnya pelayanan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa; 2. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa; dan 3. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Atas di keluarkannya peraturan perundang-undangan tersebut yang dikeluarkan pemerintah, maka setiap perusahaan yang bergerak di bidang transportasi harus mewujudkan pelayanan yang aman dan baik, selamat, tertib, dan lancar. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi di Indonesia yaitu PT. Kereta Api Indonesia Persero).

Kereta api adalah salah satu sarana transportasi yang di minati oleh masyarakat karena memiliki karakteristik dan keunggulan khusus. Terutama dalam memberikan pelayanan dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tertib, dan teratur efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional. PT. KAI telah menyediakan jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat bertahun-tahun di Stasiun kereta api Lubuklinggau.

Stasiun adalah tempat kereta api berangkat dan berhenti untuk melayani naik dan turunnya penumpang atau untuk keperluan operasi kereta api. Kereta api Lubuklinggau merupakan stasiun terbesar nomor dua di Sumatera Selatan. Stasiun ini merupakan salah satu stasiun jalur kereta api yang menghubungkan Kota Lubuklinggau dengan Kota Palembang

Berikut adalah data jumlah penumpang kereta api di Stasiun Lubuklinggau di Kota Lubuklinggau tahun 2014-2018:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Lubuklinggau Kota Lubuklinggau Tahun 2014-2018**

NO	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2014	135.624 Penumpang
2	2015	167.283 Penumpang
3	2016	183.459 Penumpang
4	2017	192.550 Penumpang
5	2018	223.615 Penumpang

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Lubuklingga

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penumpang kereta api di Stasiun kereta api lubuklinggau sejak tahun 2014 sampai 2018 mengalami peningkatan yang tinggi. Berarti minat masyarakat terhadap pengguna kereta api setiap tahun nya meningkat. Hal ini di karenakan biaya yang dikenakan termasuk murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Penignkatan jumlah penumpang paling tinggi biasanya terjadi pada saat menjelang hari raya besar seperti hari raya Idul fitri bagi umat muslim, hari raya Natal bagi umat kristiani dan musim liburan sekolah. Bulan-bulan pada musim tersebut merupakan bulan terpadat pengguna transportasi kereta api. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Lubuklinggau mempercayai aktivitas perjalandi bidang perkeretaapian. Namun jika dilihat dari data jumlah penumpang tahun 2018, kepadatan yang mengalami penurunan. Berikut data rekapitulasi jumlah penumpang kereta api di Stasiun Lubuklinggau Kota Lubuklinggau Tahun 2018:

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Data Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Lubuklinggau**  
**Kota Lubuklinggau**

NO.	Bulan	Jumlah
1	Januari	15.364 Penumpang
2	Februari	14.142 Penumpang
3	Maret	15.975 Penumpang
4	April	16.189 Penumpang
5	Mei	17.265 Penumpang
6	Juni	18.988 Penumpang
7	Juli	17.073 Penumpang
8	Agustus	17.635 Penumpang
9	September	18.049 Penumpang
10	Oktober	18.537 Penumpang
11	November	18.765 Penumpang
12	Desember	19.482 Penumpang
	Jumlah	223.615 Penumpang

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat dilihat walaupun jumlah penumpang tahun 2018 mengalami kenaikan yang signifikan. Semakin banyak jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya di bidang transportasi. Oleh sebab itu PT.KAI harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam perkeretaapian.

Berikut ini adalah alur pelayanan di stasiun kereta Api Lubuklinggau untuk para penumpang yang pertama tempat parkir, masyarakat yang datang di stasiun bagi yang menggunakan kendaraan bisa memarkirkan kendaraan yang sudah disediakan pihak kereta api di stasiun kereta api Lubuklinggau. Kedua, bagi para penumpang disediakan ruang informasi untuk menanyakan sesuatu yang diperlukan bagi penumpang.

Ketiga, tempat pembelian tiket dan penukaran tiket, bagi calon penumpang di sediakan tempat pembelian tiket dan penukaran tiket. Keempat, boarding pass ini adalah tempat melakukan konfirmasi keberangkatan dengan mengecek tiket penumpang serta pengecekan kartu identitas penumpang. Kelima, setelah penumpang sudah sesuai dengan identitas maka penumpang bisa masuk ke ruang tunggu yang disediakan PT. KAI di stasiun Lubuklinggau, selanjutnya penumpang yang sudah berkumpul diruang tunggu dipersilakan menaiki kereta. Di stasiun Kereta api disediakan mushola dan toilet.

PT. KAI menyediakan beragam kelas penumpang yang nantinya dapat dipilih oleh calon penumpang itu sendiri. Berikut adalah beragam kelas-kelas penumpang :

1. Penumpang kelas Ekonomi, untuk harga kelas Ekonomi dikenakan biaya Rp. 32.000,00 kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Lubuklinggau pada pagi hari jam 10.00 WIB dan tiba di Stasiun Kertapati pada jam 17.00 WIB.
2. Penumpang kelas Bisnis, untuk harga kelas Bisnis dikenakan biaya Rp. 140.000,00 kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Lubuklinggau pada malam hari jam 20.00 WIB dan tiba di Stasiun Kertapati pada jam 04.00 WIB.
3. Penumpang kelas Eksekutif, untuk harga kelas Eksekutif dikenakan biaya Rp. 170.000,00 kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Lubuklinggau pada malam hari jam 20.00 WIB dan tiba di Stasiun Kertapati pada jam 04.00 WIB.

Tiket kereta api adalah tiket yang dikeluarkan oleh operator kereta api (KA) yang memungkinkan pemegangnya untuk melakukan perjalanan pada lintas milik operator tersebut. Tiket mengizinkan pemiliknya untuk melakukan perjalanan pada jarak dan waktu tertentu (umumnya pada perjalanan jarak jauh jauh), atau pada jarak dekat dalam waktu (umumnya pada kereta api komuter), berkali-kali melakukan perjalanan, atau dapat ditentukan sendiri oleh pemilik tiket.

PT Kereta Api Indonesia (PT. KAI Persero) memberikan kemudahan bagi pengguna jasa kereta api. Kemudahan ini berupa layanan pembelian tiket KA secara online payment yang digunakan pada gerai anjungan tunai mandiri (ATM) Bank yang tergabung dalam ATM Bersama dan ATM Bank lainnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain melalui stasiun, agen tiket, pusat reservasi, layanan online payment ini merupakan alternatif tambahan pilihan calon penumpang untuk mendapatkan dan membayar tiket KA. Sehingga pengguna jasa KA dapat memanfaatkan layanan ini kapan dan dimana saja.



PT. KAI terus mengembangkan pelayanan yang mengikuti perkembangan zaman dan menyesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. “Dari pelayanan online ticketing ini, selain memberikan kemudahan kepada pelanggan, juga diharapkan dapat mengurangi praktek percaloan tiket KA. Keberangkatan kereta api tidak pernah mengalami keterlambatan, karena kereta sudah berada di stasiun dua jam sebelum jadwal keberangkatan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkatpenerima pelayanan yang sesuai dibutuhkan dan diharapkan. Pada kenyataannya masih banyak keluhan-keluhan penumpang terhadap pelayanan PT. KAI , contoh lainnya adalah masalah dalam tempat parkir distasiun Lubuklinggau pembelian tiket masih adanya calo serta tempat parkir di stasiun Lubuklinggau belum menggunakan tiket parkir dan kurang besar nya tempat Parkir yang disediakan sehingga sering menimbulkan kemacetan.

Dengan melihat perbandingan data jumlah penumpang dari lima tahun terakhir ini (2014-2018) memang menunjukkan peningkatan jumlah penumpang kereta api di Stasiun Lubuklinggau, namun masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI masih memiliki kelemahan. Oleh karena itu, menjadi motivasi penulis untuk meneliti Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Stasiun Kereta Api Lubuklinggau sehingga nantinya dapat ditarik kesimpulan dan harapan dapat memberikan ide baru sebagai masukan agar konsumen mendapatkan pelayanan yang di inginkan.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut adalah “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun kereta api Lubuklinggau dilihat dari kesesuaian antara harapan dan tingkat pelayanan yang diterima penumpang?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun kereta api Lubuklinggau

### **D. Manfaat Penelitian**

Disamping tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas, adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

#### **1) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang baik bagi pengembangan wawasan dan kajian bagi Ilmu Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik.

#### **2) Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan, peningkatan dan masukan khususnya dalam Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fisip 2014. Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Indralaya : Universitas Sriwijaya
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan Dan pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Margaretha, 2003, *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Mandar Maju.
- Semil, S.2018. *Pelayanan Prima Instans Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group
- Sugiyono. 2017. *MetodePenelitianAdministrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatif, Dan, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT BumiAksara
- Tukiran, T. Dan Mustafidah, H. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Dokumen:
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Jurnal :
- Diah Nur Fitriana Tahun 2014 di Universitas Airlangga Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara , Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api Indonesia PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)
- Lina Septina Tahun 2011 di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pelayanan di Kereta Api Turangga