

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP RUANG TUNGGU STASIUN KERETA API TANJUNG KARANG

Arya Mareta<sup>1</sup>, Galih Rio Prayogi<sup>1</sup>, Ayu Kamila Khanza<sup>1</sup>, Reza Asriandi Ekaputra<sup>1</sup>, Putri Ayu Dwiyana<sup>1</sup>, Cahyo Agung Saputra<sup>1</sup>, Michael<sup>1</sup>, Indri Rahmandhani Fitriana<sup>1</sup>, Ruslin<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Sumatera, Lampung Selatan

<sup>2</sup> Akademi Ilmu Pelayaran Nusa Tenggara, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

\*E-mail: [galih.prayogi@si.itera.ac.id](mailto:galih.prayogi@si.itera.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi ruang tunggu stasiun kereta api Tanjung Karang. Stasiun kereta api merupakan prasarana dalam sistem transportasi perkeretaapian, pada stasiun kereta api perlu adanya perhatian dalam upaya menjaga kinerja pelayanan stasiun terhadap kebutuhan penggunaannya baik secara kuantitas maupun kualitas. Penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui seberapa baiknya fasilitas serta pelayanan yang ada di Stasiun Tanjung Karang terutama pada Ruang Tunggu keberangkatan yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) 63 Tahun 2019 dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), serta mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan tingkat kepuasan penumpang diruang tunggu, Kepuasan penumpang yaitu bagaimana perasaan seseorang setelah mengevaluasi situasi ataupun kinerja yang dia rasakan dan yang diharapkan. Salah satu faktor yang menunjang kepuasan penumpang adalah fasilitas dan pelayanan. Yang menjadi fokus penulis pada penelitian kali ini adalah fasilitas serta pelayanan yang ada diruang tunggu stasiun. Penelitian ini menggunakan metode CSI berdasarkan indeks kepuasan nilai *Customer Satisfaction index (CSI)* yang didapatkan berdasarkan atribut pertanyaan pada kuisioner yang ditujukan kepada 100 responden sebesar 83,38 berada pada kisaran 81 – 100 yang berarti, secara umum indeks kepuasan pengguna jasa Stasiun Tanjung Karang berada pada kriteria “Sangat Puas”.

**Kata Kunci:** Stasiun, Fasilitas Pelayanan, Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang.

### ABSTRACT

*This research evaluates the waiting room of Tanjung Karang railway station. The railway station is an infrastructure in the railway transportation system, and attention is needed at the railway station to maintain the performance of the station's services to meet user needs both in quantity and quality. This research aims to determine how good the facilities and services are at Tanjung Karang Station, especially in the Departure Waiting Room, referring to the Minimum Service Standards (SPM) 63 of 2019 using the CSI (Customer Satisfaction Index) method, and to find out the level of passenger satisfaction in the waiting room. Passenger satisfaction is how a person feels after evaluating the situation or performance that they experience and expect. One of the factors supporting passenger satisfaction is facilities and services. The focus of the author in this research is the facilities and services available in the station's waiting room. This research uses the CSI method based on the satisfaction index value of the Customer Satisfaction Index (CSI) obtained from the attributes of questions in the questionnaire directed to 100 respondents, with a score of 83.38, which is in the range of 81.00 – 100.00, meaning that, in general, the satisfaction index of users of Tanjung Karang Station services is in the "Very Satisfied" criteria.*

**Keywords:** Station, Service Facilities, Waiting Room, Passenger Satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Kereta api merupakan salah satu angkutan penumpang yang menawarkan banyak keunggulan dan memberi banyak manfaat. Berbagai keunggulan yang ditawarkan kereta api yaitu cepat, nyaman, bebas dari kemacetan lalu lintas jalan raya, kapasitas angkut yang besar, serta perjalannya terjadwal. Selain itu angkutan kereta api ramah lingkungan dibandingkan moda angkutan umum lainnya yang lebih banyak menghasilkan polusi udara sehingga mencemari lingkungan.

Stasiun kereta api merupakan prasarana dalam sistem transportasi perkeretaapian. Pada stasiun kereta api perlu adanya perhatian dalam upaya menjaga kinerja pelayanan stasiun terhadap kebutuhan penggunaanya baik secara kuantitas maupun kualitas. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.33 Tahun 2011 bahwa stasiun merupakan prasarana yang digunakan penumpang atau barang untuk keberangkatan dan pemberhentian dari kota asal menuju kota tujuan dengan memenuhi standar yang telah di tentukan.

Stasiun kereta api terbagi atas stasiun penumpang, stasiun barang, dan stasiun operasi. Stasiun melayani pengguna dari berbagai penjuru daerah setiap hari. Maka dari itu perlu adanya evaluasi pelayanan serta seberapa besar tingkat kepuasan penumpang transportasi kereta api di stasiun. Tingkat pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa kereta api perlu diperhatikan agar kinerja stasiun menjadi optimal.

Kepuasan penumpang yaitu bagaimana perasaan seseorang setelah mengevaluasi situasi atapun kinerja yang dia rasakan dan yang diharapkan. Salah satu faktor yang menunjang kepuasan penumpang adalah fasilitas dan pelayanan. Yang menjadi fokus penulis pada penelitian kali ini adalah fasilitas serta pelayanan yang ada diruang tunggu stasiun. Ruang tunggu yaitu salah satu tempat yang menjadi titik berkumpulnya para penumpang. Dengan adanya fasilitas dan pelayanan yang baik pada ruang tunggu keberangkatan, diharapkan penumpang merasa nyaman dalam menunggu keberangkatan kereta api ini. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang pada ruang tunggu keberangkatan stasiun kereta api Tanjung Karang maka dilakukan penelitian ini.

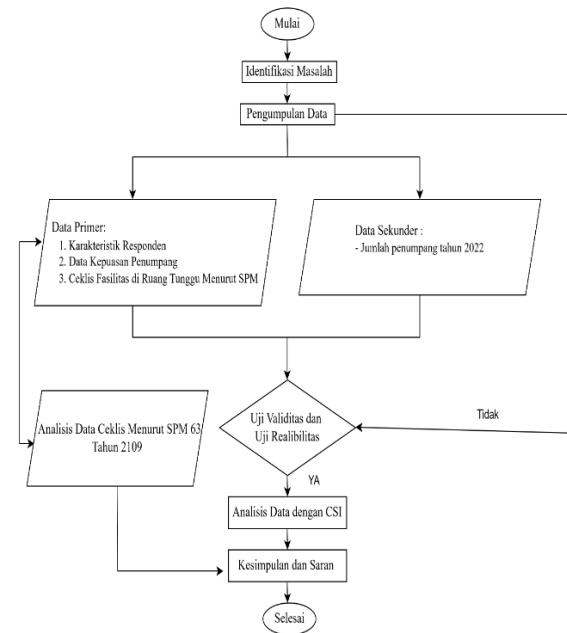
## 1.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis fasilitas serta pelayanan penumpang yang harus diperbaiki dari Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang.
2. Mengidentifikasi karakteristik penumpang yang menggunakan fasilitas Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang.
3. Menganalisis nilai kepuasan penumpang pada pelayanan dan fasilitas Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang.

## 2. METODE PENELITIAN

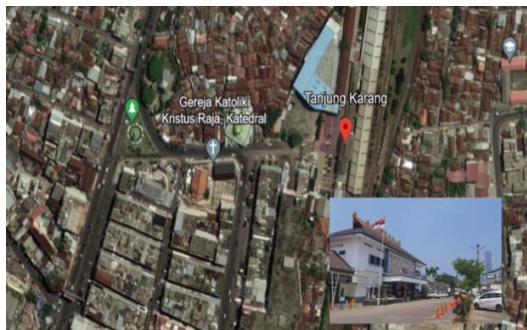
Diagram alir dari penelitian ini menunjukkan langkah-langkah secara runtun yang menggambarkan alur penyelesaian masalah untuk mencapai tujuan penelitian, sebagai berikut:



Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan dilokasi Stasiun Kereta Api Tanjung Karang, Jl. Kota Raja No.1, Gn. Sari, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213. Berada pada titik koordinat  $5^{\circ}24'32''\text{LS}$   $105^{\circ}15'36''\text{BT}$ .



Gambar 3.1. Lokasi Penelitian

### 3. TINJAUAN PUSTAKA

PT. Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola perkeretaapian di Indonesia. Kita ketahui sebelumnya bahwa pelayanan perkeretaapian di Indonesia khususnya kereta api kelas ekonomi rawan dengan permasalahan di antaranya tempat duduk berdesakan, pencopotan, fasilitas toilet kurang, serta keterlambatan kedatangan maupun keberangkatan kereta. Namun ternyata akhir tahun 2012 PT.Kereta Api Indonesia berhasil memperoleh penghargaan BUMN award kategori inovasi pelayanan public. Hal ini menjadi titik terang perkembangan kualitas pelayanan perkertaapian.

Kereta Api merupakan sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya yang bergerak di rel. Secara Umum keunggulan moda transportasi kereta aoi antara lain : mampu mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar dan massal, hemat energi, hemat lahan, ramah lingkungan, Tingkat keselamatan tinggi, adaptif terhadap perkembangan teknologi (Hidayat,2011).

Dari berbagai macam moda transportasi yang ditawarkan, kereta api tetap menjadi pilihan moda transportasi, kereta api menjadi solusi alternatif permasalahan yang menyangkut efisiensi waktu, kapasitas angkut dan ketahanan sarana dan prasarana. Kereta api dapat memberikan pelayanan transportasi yang cepat, kapasitas angkut yang besar serta tidak merusak jalan. Penyelenggaraan transportasi perkeretaapian diperlukan peran sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang harus diperhatikan karena memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah usaha, meskipun pesat nya perkembangan teknologi saat ini,

namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu usaha.

Sarana dan prasarana menjadi faktor penting dalam menilai kualitas suatu layanan. Karena sarana dan prasarana PT. KAI menjadi penentu baiknya aspek keselamatan, keamanan, dan kecepatan. Jika sarana dan prasarana terpenuhi dengan sangat baik, maka kualitas pelayanan otomatis akan lebih baik dilengkapi dengan manajemen yang baik juga. Selain itu, peningkatan *double track* juga terus dilakukan karena dukungan infrastruktur sangat penting demi peningkatan kualitas pelayanan. Akan tetapi, untuk sarana KA kelas ekonomi tentunya perlu bantuan kompensasi dari pemerintah karena tarif yang ditetapkan untuk KA kelas ekonomi tidak akan mencukupi untuk perbaikan sarana serta biaya operasional PT.KAI.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seluruh penumpang yang berada di Stasiun Kereta Api Tanjung Karang yang menggunakan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan disebut populasi. Untuk pengambilan sampel yaitu penumpang yang sedang menggunakan ruang tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang. Untuk menetukan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus slovin dengan data populasi penumpang pada Stasiun Tanjung Karang.

Berikut perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini, pada persamaan 3.1.

Keterangan:

n : Jumlah Sampel  
Mou : Margin of error maximum

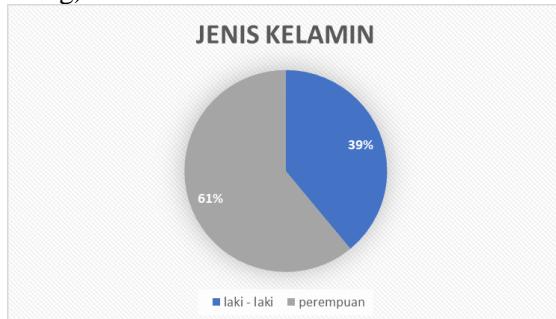
$$n = \frac{676583}{(1+676583.10^2)} = 99,985$$

Dalam menghitung jumlah sampel harus mengetahui berapa populasi atau jumlah penumpang Kereta Api pada tahun 2022. Jumlah penumpang pada tahun 2022 yaitu 676.583 orang. Setelah dilakukan perhitungan, total sampel penelitian didapatkan 100 orang, dengan pembagian kuisioner 100 offline. Setelah sampel didapatkan lalu dilakukan pengujian statistik pada kuisioner.

## 4.1. Karakteristik Umum Responden

### 4.1.1. Jenis Kelamin

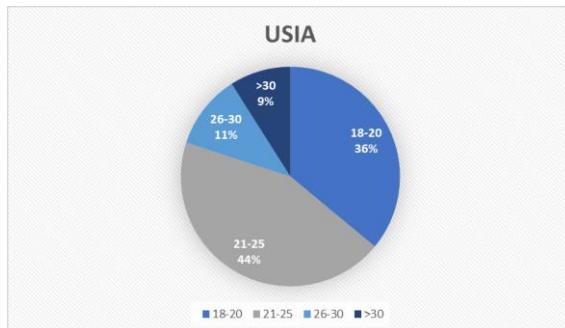
Hasil penelitian yang didapatkan dari penyebarluasan kuisioner adalah sebagian besar penumpang yang menggunakan ruang tunggu keberangkatan stasiun kereta api Tanjung Karang yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 61% (61 orang), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 39% (39 orang).



**Gambar 4.1.** Diagram Persentase Jenis Kelamin Responden

### 4.1.2. Usia Responden

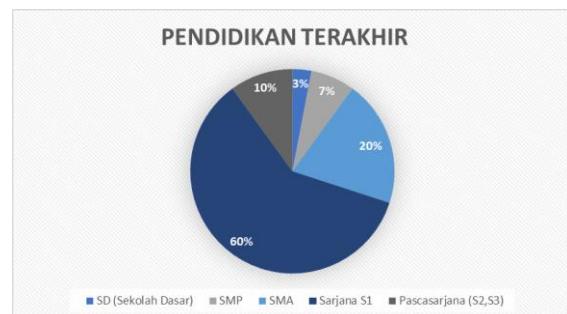
Hasil penelitian yang didapatkan dari penyebarluasan kuisioner yaitu sebagian besar responden berusia kisaran 21-25 tahun dengan jumlah persentase 44 % (44 orang), usia kisaran 18-20 tahun dengan jumlah persentase 36% (36 orang), usia kisaran 26-30 tahun dengan jumlah persentase 11% (11 orang), dan yang paling sedikit yaitu berusia kisaran >30 tahun dengan jumlah persentase 9% (9 orang). Berdasarkan data yang didapatkan sebagian besar responden berusia 21-25 tahun. Hal ini dikarenakan pada usia tersebut yaitu usia produktif serta pada usia ini seseorang memulai bersekolah ke luar daerah ataupun bekerja dan dalam masa pengembangan karir.



**Gambar 4.1.** Diagram Persentase Usia Responden

### 4.1.3. Pendidikan Terakhir

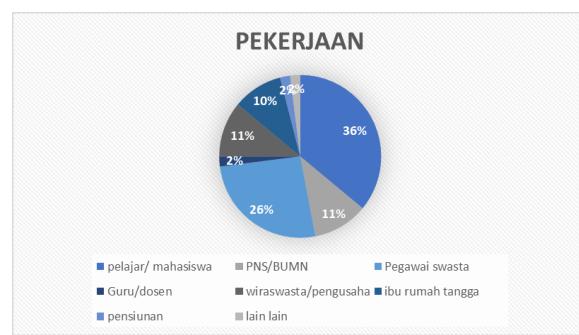
Dari hasil penelitian yang dilakukan untuk pendidikan terakhir sarjana S1 persentase sebesar 60% (60 orang), SMA 20% (20 orang), pascasarjana S2/S3 persentase sebesar 10% (10 orang), SMP persentase sebesar 7% (7 orang), SD 3% (3 orang), dari hasil penelitian sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir sarjana S1 sebesar 60% (60 orang).



**Gambar 4.1.** Diagram Persentase Pendidikan Terakhir Responden

### 4.1.4. Pekerjaan

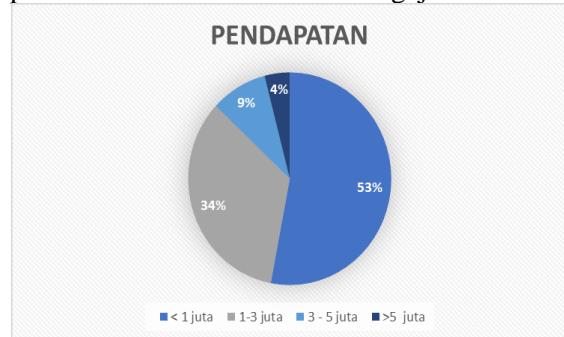
Dari hasil penelitian untuk pelajar atau mahasiswa persentase sebesar 36% (36 orang), pegawai swasta persentase sebesar 26% (26 orang), PNS/BUMN persentase sebesar 11% (11 orang), wirausaha 11% (11 orang), ibu rumah tangga 10% (10 orang), pensiunan 2% (2 orang), lainnya besar persentase 2% (2 orang). Dari hasil yang didapatkan untuk penyebarluasan kuisioner sebagian besar responden adalah pelajar atau mahasiswa besar persentase 36% (36 orang). Hal ini dikarenakan banyak pelajar atau mahasiswa yang lebih memilih mencari ilmu diluar daerah tempat mereka tinggal.



**Gambar 4.1.** Diagram Persentase Pekerjaan Responden

#### 4.1.5. Pendapatan

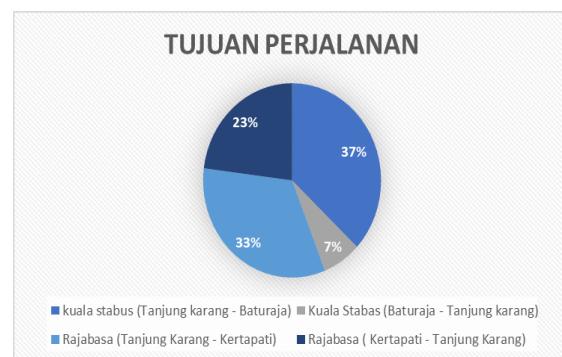
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, untuk pendapatan responden yang menggunakan ruang tunggu stasiun Kereta Api Tanjung Karang adalah untuk pendapatan < Rp. 1.000.000 besar persentase 53% (53 orang), Rp. 1.000.000 – 3.000.000 besar persentase 34% (34 orang), Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 besar persentase 9% (9 orang), dan > Rp. 5.000.000 besar persentase 4% (4 orang). Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendapatan kyrang dari Rp. 1.000.000 dikarenakan sebagian besar responden yaitu mahasiswa atau pelajar yang sedang menempuh pendidikan dan belum memiliki gaji.



**Gambar 4.1.** Diagram Persentase Pendapatan Responden

#### 4.1.6. Tujuan Perjalanan

Dari hasil penelitian yang diperoleh, sebagian besar penumpang atau responden memiliki tujuan perjalanan yaitu Kuala Stabus (Tanjung Karang – Baturaja) memiliki besar persentase 37% (37 orang), dikarenakan pada saat penyebaran kuisioner terbanyak dilakukan siang hari pada jadwal pemberangkatan Kuala Stabus (Tanjung Karang – Baturaja). Rajabasa (Tanjung Karang – Kertapati) persentase sebesar 33% (33 orang), Rajabasa (Kertapati – Tanjung Karang) persentse sebesar 23% (23 orang), dan Kuala Stabas (Baturaja – Tanjung Karang) persentse sebesar 7% (7 orang). Dari hasil penyebaran kuisioner secara langsung dilapangan responden memiliki tujuan perjalanan yaitu Kuala Stabus (Tanjung Karang – Baturaja).



**Gambar 4.1.** Diagram Persentase Tujuan Perjalanan Responden

#### 4.1.7. Maksud Perjalanan

Menurut hasil penelitian responden yang memiliki maksud perjalanan untuk kuliah memiliki persentase sebesar 42% (42 orang), untuk wisata memiliki persentase sebesar 33% (33 orang), pekerjaan atau dinas memiliki persentase sebesar 3% (3 orang), untuk keluarga memiliki persentase 9% (9 orang), dan kepentingan lainnya memiliki persentase sebanyak 13% (13 orang). Dari hasil penyebaran kuisioner dilapangan sebagian besar responden memiliki maksud perjalanan untuk kuliah. Hal ini dikarenakan mengejar pendidikan itu sangat penting meskipun harus jauh dari orangtua dan keluarga.



**Gambar 4.1.** Diagram Persentase Maksud Perjalanan Responden

#### 4.2. Analisis Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index)

Berdasarkan pengertian sebelumnya bahwa metode CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dan fasilitas yang ada pada stasiun. Setelah dilakukan perhitungan diperoleh hasil total dari CSI. Analisis metode CSI bertujuan untuk mengetahui nilai gambaran tingkat indeks kepuasan responden pengguna jasa kereta api

pada Stasiun Tanjung Karang secara merata atau menyeluruh. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada metode CSI, hasil nilai *Customer Satisfaction Index* yang didapatkan berdasarkan atribut pertanyaan pada kuisioner yang ditujukan kepada 100 responden sebesar 83,38 berada pada kisaran 81,00 – 100,00 yang berarti tingkat kepuasannya yaitu sangat puas. Dapat disimpulkan bahwa sesuai tabel 2.3 Kriteria Tingkat Kepuasan, Artinya bahwa fasilitas serta pelayanan yang ada diruang tunggu keberangkatan Stasiun Kereta Api Tanjung Karang memenuhi ekspektasi penumpang secara keseluruhan berdasarkan kuisioner pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 yang telah diolah. Diharapkan agar PT.Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang perlu untuk mempertahankan ataupun lebih mementingkan lagi kinerja yang sudah berjalan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam mengetahui kepuasan penumpang terhadap fasilitas serta pelayanan di Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang, didapatkan beberapa kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan analisis kondisi fasilitas serta pelayanan yang harus di lengkapi menurut SPM 63 Tahun 2019 pada ruang tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang adalah jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi untuk menampung semua penumpang, terutama pada jam sibuk. Hal ini membuat penumpang terpaksa berdiri, yang dapat menurunkan kenyamanan dan pengalaman mereka. Serta penyediaan kantin, penumpang sering kali membutuhkan makanan dan minuman saat menunggu kereta. Tanpa adanya kantin, mereka harus pergi ke tempat lain, yang dapat mengganggu waktu tunggu dan kenyamanan.

2. Karakteristik responden Ruang Tunggu Stasiun yaitu untuk jenis kelamin perempuan lebih dominan sebesar 61% (61 orang), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki terdapat 39% (39 orang). Untuk karakteristik usia yang terbanyak 18-20 tahun sebanyak 36% (36 orang), 21-25 tahun sebanyak 44% (44 orang), 26-30 tahun 11% (11 orang), dan >30 sebanyak 9% (9 orang), berdasarkan data yang didapatkan sebagian responden berusia 21-25

tahun. Dan sebagian besar responden bertujuan untuk kuliah atau menempuh pendidikan.

3. Nilai *Customer Satisfaction Index* Stasiun Tanjung Karang. Berdasarkan indeks kepuasann nilai *Customer Satisfaction index (CSI)* yang didapatkan berdasarkan atribut pertanyaan pada kuisioner yang ditujukan kepada 100 responden sebesar 83,38% berada pada kisaran 81,00 – 100,00 yang berarti, seacara umum indeks kepuasan pengguna jasa Satsiun Tanjung Karang berada pada kriteria “Sangat Puas”.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Asrizal, B. U. (2020). Penilaian Pelanggan Menurut Persepsi Kepuasan Dan Kepentingan Pada Fasilitas Ruang Publik Stasiun Kertapati Dan Tanjung Karang. *Jurnal Tekno Global*.
- Handi, I. (2004). Indonesia Customer Satisfaction Index. *Frontiel*.
- Hendi Bowoputro, R. K. (2016). Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota. *Rekayasa Sipil / Volume 10, No.1 – 2016*, 41-48.
- Irawan, H. (2003). *Indonesia Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismail, A. B. (2020). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Lokal Penataran Relasi Sidoarjo – Malang Kota Lama. *Jurnal Perkertaapian Indonesia Volume IV*, 7.
- Keller, P. K. (2007). Manajemen Pemasaran. *PT. Indeks Jakarta Edisi Kedua Belas*.
- Kotler, A. (2014). Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Proses Kepuasan Pembeli.
- Leliana, A. (2018). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun. *Jurnal Teknologi penerbangan*, 6.
- Masturoh, D. F. (2021). Universitas 17 Agustus 1945. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan Gresik*.

Maya Syahlina, N. (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan. *Akuntansi, Politeknik Unggul LP3M*.

Morlok. (1978). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*.

Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir, Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota, direktorat jenderal perhubungan darat. (1993). *Departement Perhubungan*.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011. (2011). *Jenis, Kelas Dan Kegiatan Stasiun Kereta Api*.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019. (2019). *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.

Setiawan, D. (2020). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Kota. *Civil Engineering Collaboration*, 13.

Sitinjak, S. (2006). *LISREL*. JAKARTA: GRAHA ILMU.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjipto, F. (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian. *Yogyakarta*.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007. (2007). *Perekertaapian*.

Widodo, t. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Prameks Di Stasiun Klaten. *jurnal Disproteks*, 13.

Yoeti, O. (1999). Pengantar Ilmu Pariwisata. *Edisi Revisi Penerbit Angkasa*.

Aritonang, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisan Dengan SPSS*. PT.Gramedia Pustaka : Jakarta,

Budiarto, B. W. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap

Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun CEPU. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia Vol.5 No. 1 Maret 2021* .

Dinakarya, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang pada Stasiun Manggarai dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi* .

Hidayat, Taufik. (2011) Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan Perkeretaapian Indonesia. Bandung, Indonesia Railway Watch.