

EFISIENSI KINERJA PELAKSANAAN PUBLIC SERVICE OBLIGATION (PSO) KRL JOGJA - SOLO

Sapto Priyanto

Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia

Email : sapto@ppi.ac.id

Abstrak

KRL Jogja – Palur merupakan kereta penugasan yang mendapatkan dana PSO dari pemerintah. Pelaksanaan kewajiban pelayanan publik harus dimonitor dan dievaluasi secara berkelanjutan untuk menjaga tingkat pelayanan yang handal oleh penyelenggara sarana termasuk ketepatan sasaran dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efisiensi pelaksanaan PSO dengan melihat dampak baik terhadap pengguna layanan maupun penyelenggara sarana. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan model data envelopment analysis (DEA). Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan masukan kepada reglator sebagai evaluasi dalam pelaksanaan kewajiban pelayanan public (PSO) KRL Jogja – Palur. Selama kurun waktu tahun 2021 sampai dengan 2023 pelaksanaan PSO KRL Jogja Solo telah menunjukkan hasil yang efisien terkecuali tahun 2021. Nilai efisiensi teknis KRL Jogja Solo pada tahun 2021 sebesar 44% diperkuat dengan selisih biaya operasi yang ditanggung operator sebesar 37,58% lebih tinggi dibandingkan nilai pendapatan yang diterima sebesar 18,08%. Sedangkan nilai kepuasan pelanggan terhadap layanan di perjalanan KRL Jogja Solo menunjukkan hasil penumpang merasa sangat puas dengan nilai CSI sebesar 90,48%

Kata Kunci: KRL Jogja Solo, Efisiensi kinerja, Pubic Service Obligation, Data Envelopment Analysis (DEA), Customer Service Index

Abstract

KRL Jogja – Palur is an assignment train that receives PSO funding from the government. The implementation of public service obligations must be monitored and evaluated on an ongoing basis to maintain a reliable level of service by facility operators, including target accuracy in improving community welfare. This research aims to determine the efficiency of PSO implementation by looking at the impact both on service users and facility providers. The method used in this study is a literature study with a data envelopment analysis (DEA) model. This research is expected to provide input to regulators as an evaluation in the implementation of public service obligations (PSO) KRL Jogja – Palur. During the period from 2021 to 2023, the implementation of PSO KRL Jogja Solo has shown efficient results except for 2021. The technical efficiency value of Jogja Solo KRL in 2021 of 44% is strengthened by the difference in operating costs borne by operators of 37.58%, higher than the revenue value received of 18.08%. Meanwhile, the value of customer satisfaction with the services on the Jogja Solo KRL trip shows that passengers are very satisfied with the CSI value of 90.48%.

Keywords: KRL Jogja Solo, Performance Efficiency, Pubic Service Obligation, Data Envelopment Analysis (DEA), Customer Service Index.

How to cite:	Priyanto, S. (2024). Efisiensi Kinerja Pelaksanaan Public Service Obligation (PSO) KRL Jogja – Solo. (9)1, https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i1
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Pendahuluan

Transportasi umum memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan (Fatimah, 2019). Dalam konteks tersebut, KRL (Kereta Rel Listrik) merupakan salah satu moda transportasi yang paling populer di kota-kota besar, termasuk di Yogyakarta dan Solo. Untuk memastikan aksesibilitas dan ketersediaan layanan transportasi yang terjangkau bagi masyarakat, pemerintah menerapkan *Public Service Obligation* (PSO).

Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2012 pasal 1 ayat 2 menyebutkan kewajiban pelayanan publik (*public service obligation*) adalah kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan angkutan kereta api kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau. Selisih penetapan tarif antara penyelenggara sarana dan pemerintah mengharuskan pemerintah untuk menanggung dalam bentuk kewajiban pelayanan publik (Maulidiah, 2014; Raharjo, 2022). Dalam pegerasiannya KRL Jogja – Solo merupakan kereta penugasan sehingga mendapatkan dana PSO.

PSO KRL Jogja – Solo mengatur penetapan tarif yang wajar dengan tetap menjaga kualitas pelayanan kepada penumpang. Pada tahun 2023 pemerintah memberikan PSO bidang perkeretaapian sebesar 2,67 triliun (Public Relations KAI, 2022). Dengan adanya PSO ini tentunya dapat membantu masyarakat untuk mengakses transportasi perkeretaapian dengan biaya yang terjangkau jika diselenggarakan dengan tepat sasaran. Untuk memastikan hal tersebut, penting untuk melakukan evaluasi terhadap efisiensi pemberian PSO pada layanan KRL Jogja Solo. Evaluasi ini diperlukan untuk memahami sejauh mana implementasi PSO telah mencapai target-target yang ditetapkan dengan pengelolaan masukan yang cermat.

Efisiensi pemberian PSO pada layanan KRL melibatkan aspek teknis dan pelayanan yang akan memberikan gambaran sejauh mana layanan KRL memenuhi standar teknis yang ditetapkan dengan mempertimbangkan aspek kepuasan penumpang. Faktor utama yang mempengaruhi efisiensi teknis dapat berasal dari internal maupun eksternal perusahaan (Puertas Medina et al., 2020). Evaluasi ini akan memberikan wawasan tentang sejauh mana layanan KRL memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Melalui evaluasi komprehensif terhadap efisiensi pemberian PSO pada layanan KRL Jogja Solo, diharapkan dapat diidentifikasi keberhasilan yang telah dicapai, kendala yang dihadapi, serta potensi perbaikan dan pengembangan program PSO di masa mendatang (Sari, 2011). Penelitian ini akan memberikan masukan bagi pemerintah, operator transportasi, dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan transportasi KRL kelas ekonomi.

Pelaksanaan PSO harus dimonitor dan dievaluasi secara berkelanjutan untuk menjaga tingkat pelayanan yang handal oleh penyelenggara sarana termasuk ketepatan sasaran dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui tingkat efisiensi kinerja pelaksanaan publik service obligation (PSO) KRL Jogja – Solo. Media referensi dalam melakukan suatu penelitian sangat beragam, salah satunya penelitian terdahulu. Hal ini menjadi tahapan studi pendahuluan yang

berguna bagi peneliti dalam menentukan topik permasalahan dan memperoleh teori-teori serta metode yang dapat digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Pada uraian dibawah ini terdapat beberapa jurnal yang dijadikan acuan terkait penelitian ini, antara lain:

Penelitian yang dilakukan (Nugrahini, 2012) yang berjudul “Analisa Kinerja Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Kereta Api Kelas Ekonomi”. Penelitian ini menganalisis kinerja pelaksanaan kewajiban pelayanan publik yang belum memberikan kinerja yang sesungguhnya karena hanya memandang dari sudut output bukan dari input. Penelitian fokus pada tingkat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kewajiban pelayanan publik bidang angkutan kereta api penumpang kelas ekonomi pada masing-masing Daerah Operasi/Divisi Regional PT Kereta Api (Persero) yang diolah dengan metode Data Envelopment Analysis (DEA). Dari hasil penelitian terdapat pengaruh input terhadap kinerja Daop/Divre yang memperoleh PSO.

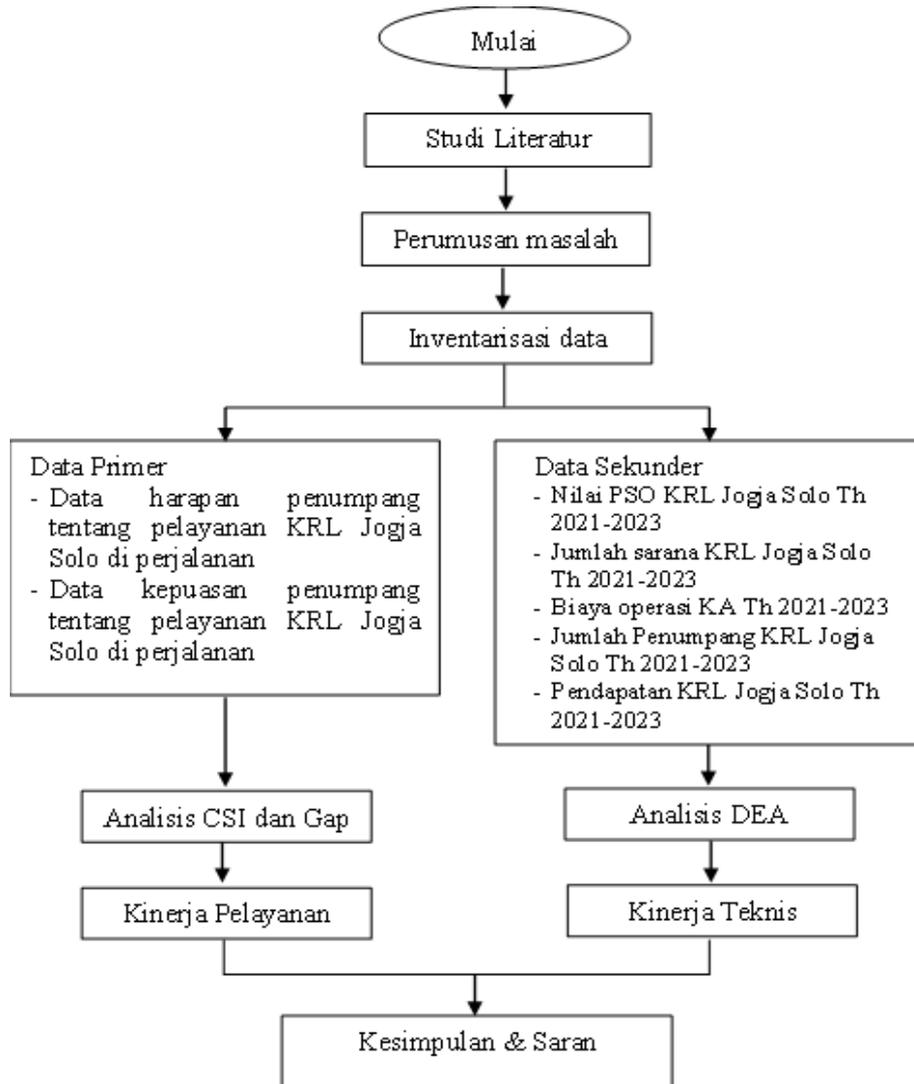
Penelitian yang dilakukan (Pradono et al., 2013) yang berjudul “Efektifitas Teknis dan Efektifitas Pelayanan Pelaksanaan *Public Service Obligation* (PSO) Kereta Api Kelas Ekonomi Angkutan Perkotaan”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektifitas PSO layanan kereta api penumpang kelas ekonomi kereta perkotaan menggunakan model Data Envelopment Analysis (DEA). Hasil penelitian menunjukkan ada 4 dari 12 (DMU) yang memiliki tingkat efektifitas teknis maksimum dan hanya 3 dari 12 DMU yang memiliki tingkat pelayanan efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh (Neviyanti, 2018) yang berjudul “Dampak Kebijakan Subsidi *Public Service Obligation* (PSO) Pada Kualitas Layanan Kereta Listrik (KRL) berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM)”. Penelitian ini mencari dampak kebijakan PSO dari sudut pandang pengguna dan penyelenggara sarana. Hasil penelitian menunjukkan dampak subsidi bagi masyarakat adalah memperoleh layanan berbiaya terjangkau dengan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan bagi penyelenggara, PSO berdampak pada kesulitan dalam cashflow dan proses bisnis.

Berdasarkan telaah penelitian sebelumnya dalam konsep pelaksanaan kewajiban pelayanan publik KRL Jogja – Palur perlu dilakukan penilaian efektifitas PSO. Berdasarkan latar belakang diatas penulis mendefinisikan beberapa rumusan masalah yaitu: 1) Bagaimana efisiensi kinerja layanan PSO KRL Jogja Solo? 2) Bagaimana tingkat pelayanan KRL Jogja Solo selama memperoleh PSO? Adapun tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui tingkat efisiensi kinerja PSO KRL Jogja Solo. 2) Mengetahui kualitas pelayanan KRL Jogja Solo selama memperoleh PSO.

Metode Penelitian

Bagan alir sangat berguna agar dapat melihat secara jelas langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan, karena dengan adanya kerangka tersebut maka dapat diketahui arah penelitian dan parameter-parameter yang akan digunakan. Bagan alir penelitian ini dapat dilihat pada Gambar berikut:



Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari beberapa sumber yaitu PT. Kereta Api Indonesia Persero, PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) dan Direktorat Lalu Lintas Dirjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Nilai kontrak PSO KRL Jogja Solo Tahun 2021 – 2023. 2) Biaya Operasi Kereta Api KRL Jogja Solo Tahun 2021 – 2023. 3) Jumlah Sarana KRL Jogja Solo. 4) Jumlah penumpang KRL Jogja Solo Tahun 2021 – 2023. 5) Pendapatan KRL Jogja Solo Tahun 2021 – 2023

Tabel 1 Data Sekunder Penelitian

Tahun	Nilai PSO	Biaya Operasi KA	Jumlah Sarana	Jumlah Penumpang	Pendapatan
2021	48.484.658.900	77.676.956.110	10	1.755.865	14.046.920.000
2022	59.132.562.827	84.753.854.660	10	4.494.475	35.955.800.000
2023	53.853.187.000	80.967.726.364*	10	4.401.414*	35.211.312.000*

Sumber: PT KCI, PT KAI, Direktorat Lalin DJKA

*) nilai perkiraan

Selain data sekunder penelitian ini juga menggunakan data primer berupa persepsi penumpang tentang layanan KRL Jogja Solo di perjalanan berdasarkan indikator pelayanan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api antara lain; 1) Keselamatan. 2) Keamanan. 3) Keandalan. 4) Kenyamanan. 5) Kemudahan. 6) Kesetaraan.

Teknik yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini melalui studi literatur, studi dokumen data sekunder yang diperlukan melalui instansi terkait seperti PT. KCI, PT. KAI dan Direktorat lalu lintas Dirjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan. Pengumpulan data persepsi penumpang dilakukan dengan kuesioner secara online melalui google form dengan tautan <https://s.id/1Uj12> atau menggunakan barcode.

Lokasi pengambilan data pada penelitian ini adalah PT. Kereta Api Indonesia Persero, PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) dan Direktorat Lalu Lintas Dirjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan. Penelitian ini menggunakan dua analisis dalam menjawab rumusan masalah yang disebutkan sebelumnya

1. Metode Data Envelopment Analysis (DEA)

Data Envelopment Analysis merupakan metode non parametrik frontier pengukuran efisiensi dengan menggunakan *linear programming* yang membentuk *frontier* dari unit yang dianggap paling efisien (*efficient frontier*) (Lin & Chen, 2020);(Fathony, 2013) sehingga efisiensi dapat diukur dengan mengetahui jarak dari titik produksi suatu unit yang diobservasi, terhadap frontier yang dibentuk dari unit-unit yang paling efisien tersebut.

Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat efisiensi teknis Decision Making Unit (DMU) dengan pengukuran nilai efisiensi berdasarkan CRS (Constant Return to Scale). CRS menghitung efisiensi produksi perusahaan ketika output meningkat secara proporsional dengan seluruh input (Wardana et al., 2018).

2. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai kepuasan pengguna dengan membandingkan tingkat harapan/kepentingan dan tingkat persepsi/kinerja berdasarkan atribut pelayanan (Viana, 2023);(Novita & Helena, 2021);(Hulud et al., 2022). Dalam penelitian ini atribut pelayanan yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Hasil dan Pembahasan

Efisiensi Pemberian Public Service Obligation (PSO)

Perhitungan Efisiensi teknis pemberian PSO menggunakan metode Development Envelopment Analisis (DEA) diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Efisiensi Teknis KRL Jogja Solo

Decision Making Unit (DMU)	Efisiensi Teknis
KRL Th 2021	44%
KRL Th 2022	100%
KRL Th 2023	100%

Sumber : Hasil analisis DEA, 2023

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai efisiensi teknis KRL Jogja Solo pada tahun 2021 berada pada angka 44% yang artinya penyelenggaraan layanan KRL Jogja Solo yang memperoleh PSO pemerintah masih tergolong rendah dan belum efisien. Sedangkan efisiensi teknis KRL Jogja Solo pada tahun 2022 dan 2023 menunjukkan angka 100% yang artinya penyelenggaraan layanan sudah efisien.

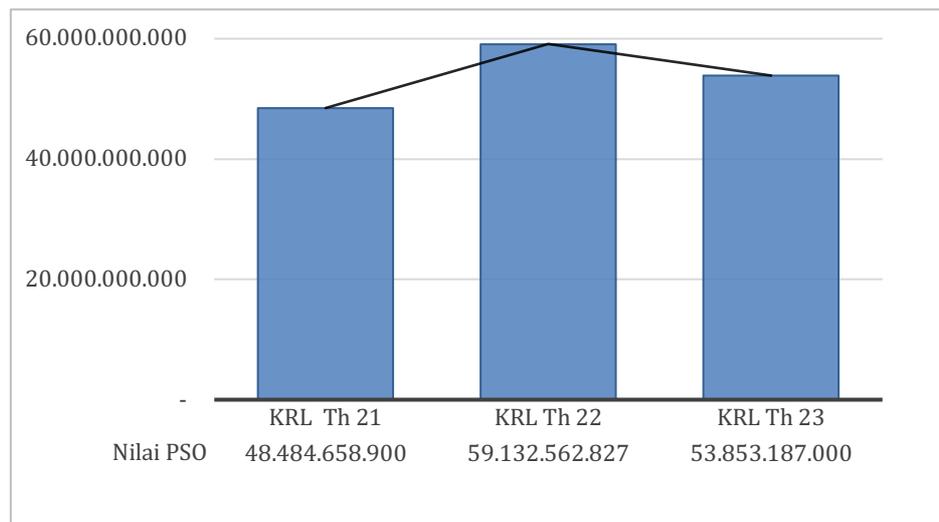
Tingkat efisiensi penyelenggaraan layanan KRL Jogja Solo pada tahun 2021 rendah dikarenakan pada tahun tersebut masih dalam kondisi pandemi covid 19 yang mengharuskan adanya pembatasan perjalanan. Hal ini berdampak pada jumlah penumpang KRL yang dihasilkan tidak sebanding dengan jumlah masukan yang digunakan yaitu alokasi PSO, biaya operasi KA dan sarana KRL. Pengurangan komponen masukan dapat dilakukan untuk menghasilkan efisiensi penyelenggaraan KRL Jogja Solo pada tahun 2021 yaitu dengan mengurangi alokasi PSO sebesar 55,69%, biaya operasi KA sebesar 60,11% dan sarana KRL sebesar 58,42%.

Hasil perbandingan selisih biaya operasi kereta yang ditanggung operator dengan pendapatan penjualan tiket didapatkan nilai biaya operasi penyelenggaraan KRL Jogja Solo pada tahun 2021 sebesar 37,58% lebih besar dibandingkan nilai pendapatan sebesar 18,08%. Hasil ini sejalan dengan hasil analisis menggunakan DEA yang menyarankan mengurangi biaya operasi sebesar 60,11% karena terlalu besar.



Gambar 2. Perbandingan Selisih BOK dengan Income

Penyelenggaraan layanan KRL Jogja Solo pada tahun 2022 dan 2023 sudah efisien dikarenakan adanya kenaikan nilai PSO yang berbanding lurus dengan kenaikan jumlah penumpang dibandingkan tahun 2021. Perbandingan selisih biaya operasi KA dengan pendapatan juga menunjukkan nilai biaya operasi yang lebih kecil dibandingkan nilai pendapatannya. Selain itu kemudahan perjalanan tanpa pembatasan di era endemi mengembalikan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.



Gambar 3. Kontrak PSO KRL Jogja Solo

B. Dampak Public Service Obligation (PSO) Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Jogja Solo

Berdasarkan hasil analisis menggunakan customer satisfaction index diperoleh skor dari masing masing atribut pelayanan sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Customer Satisfaction Index Pelayanan KRL Jogja Solo

Atribut	MIS (I)	MSS (P)	GAP	WF	WS	I x P
A1 Peralatan Keselamatan	4,20	4,41	0,22	4,71	20,80	18,51
A2 Perlengkapan P3K	4,10	4,27	0,18	4,60	19,68	17,52
A3 Pintu otomatis	4,35	4,63	0,27	4,89	22,63	20,14
B1 CCTV	4,39	4,35	-0,04	4,93	21,48	19,12
B2 Petugas Keamanan	4,20	4,25	0,06	4,71	20,06	17,85
B3 Nomor pengaduan	4,41	4,55	0,14	4,96	22,54	20,07
B4 Lampu penerangan	4,49	4,67	0,18	5,04	23,54	20,95
C1 Informasi keterlambatan	4,31	4,33	0,02	4,85	21,00	18,69
D1 Tempat duduk	4,51	4,35	-0,16	5,07	22,05	19,63
D2 Air Conditioner (AC)	4,59	4,69	0,10	5,15	24,15	21,50
D3 Hand Rail/Grip	4,45	4,47	0,02	5,00	22,35	19,90
D4 Rak bagasi	4,55	4,63	0,08	5,11	23,65	21,05
D5 Petugas kebersihan	4,51	4,67	0,16	5,07	23,64	21,05
E1 Informasi stasiun	4,65	4,69	0,04	5,22	24,46	21,78
E2 Informasi gangguan	4,53	4,59	0,06	5,09	23,35	20,78
E3 Identitas KA	4,57	4,63	0,06	5,13	23,75	21,14
E4 Public address information system	4,41	4,45	0,04	4,96	22,06	19,64
E5 Kaca film	4,65	4,67	0,02	5,22	24,36	21,69
F1 Kursi prioritas	4,69	4,51	-0,18	5,26	23,74	21,13
F2 Tempat kursi roda	4,47	4,61	0,14	5,02	23,14	20,60
Jumlah	89,02	90,41		100,00	452,42	402,75

Sumber : Hasil analisis, 2023

Dari tabel di atas diperoleh nilai $CSI = \frac{452,42}{5} = 90,48\%$ atau $CSI = \frac{402,75}{5 \times 89,02} \times 100\% = 90,48\%$ berada pada kategori sangat puas yang artinya penumpang merasa sangat

puas terhadap pelayanan KRL Jogja Solo. Nilai CSI berdasarkan kelompok dimensi pelayanan juga menunjukkan nilai CSI yang sangat puas seperti pada tabel berikut.

Tabel 4. Customer Satisfaction Index Pelayanan KRL Jogja Solo berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi Pelayanan	I	P	IxP	CSI	Keterangan
Keselamatan	4,22	4,44	18,71	89%	Sangat Puas
Keamanan	4,37	4,46	19,48	89%	Sangat Puas
Kehandalan	4,31	4,33	18,69	87%	Sangat Puas
Kenyamanan	4,52	4,56	20,62	91%	Sangat Puas
Kemudahan	4,56	4,60	21,00	92%	Sangat Puas
Kesetaraan	4,58	4,56	20,87	91%	Sangat Puas

Sumber : Hasil analisis, 2023

Namun berdasarkan hasil analisis gap untuk masing-masing atribut pelayanan masih ditemukan atribut yang nilai selisihnya negatif yaitu atribut CCTV, tempat duduk dan kursi prioritas meskipun secara nilai tidak berpengaruh signifikan terhadap dimensi pelayanan. Atribut rendah untuk CCTV dapat disebabkan karena belum tersedianya fasilitas CCTV pada KRL. Sedangkan nilai atribut negatif tempat duduk dan kursi prioritas dapat disebabkan kurang sadarnya penumpang dalam memfungsikan tempat duduk dan memperlakukan penumpang lain yang memiliki keterbatasan.

Tabel 5. Kriteria Kepuasan

Angka indek (%)	Kriteria CSI
81,00 – 100,00	Sangat Puas
66,00 – 80,99	Puas
51,00 – 65,99	Cukup Puas
35,00 – 50,99	Kurang Puas
0,00 – 34,99	Tidak Puas

Kesimpulan

KRL Jogja Solo merupakan kereta api penugasan pemerintah yang melaksanakan public service obligation. Penyelenggaraan PSO KRL Jogja Solo selama kurun waktu tahun 2021 sampai dengan 2023 telah menunjukkan hasil yang efisien terkecuali tahun 2021. Nilai efisiensi teknis KRL Jogja Solo pada tahun 2021 sebesar 44% dimana salah satu masukannya yaitu pemberian PSO belum terserap secara maksimal terlihat dari jumlah penumpang KRL Jogja Solo yang masih di bawah target yang direncanakan. Hal ini diperkuat dengan selisih biaya operasi yang ditanggung operator sebesar 37,58% lebih tinggi dibandingkan nilai pendapatan yang diterima sebesar 18,08%.

Nilai kepuasan pelanggan terhadap layanan di perjalanan KRL Jogja Solo menunjukkan hasil penumpang merasa sangat puas dengan nilai CSI sebesar 90,48%. Nilai ini menunjukkan penyelenggaraan PSO KRL Jogja Solo telah memenuhi standar pelayanan minimum penumpang sesuai PM Nomor 69 Tahun 2019.

BIBLIOGRAFI

- Fathony, M. (2013). Analisis Efisiensi Perbankan Nasional Berdasarkan Ukuran Bank: Pendekatan Data Envelopment Analysis. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 15(1).
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar transportasi*. Myria Publisher.
- Hulud, S., Arifin, R., & Athia, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Mahasiswa Unisma Pengguna GrabBike di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 11(25).
- Lin, R., & Chen, Z. (2020). A DEA-based method of allocating the fixed cost as a complement to the original input. *International Transactions in Operational Research*, 27(4), 2230–2250. <https://doi.org/10.1111/itor.12495>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Neviyanti, D. (2018). *dampak kebijakan subsidi public service Obligation (psO) pada kualitas layanan kereta listrik (krl) berbasis standar pelayanan minimum (spm) (studi pada krl jakarta , bogor , tangerang , bekasi (jabodetabek) di pt kereta commuter indonesia (pt kci) jakar*. 1–14.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37.
- Nugrahini, Y. (2012). Analisis Kinerja Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi. *Journal of Regional and City Planning*, 23(1), 19. <https://doi.org/10.5614/jpww.2012.23.1.2>
- Pradono, P., Miharja, M., Pritasari, A., & Adriani, A. (2013). Efektifitas Teknis Dan Efektifitas Pelayanan Pelaksanaan Public Service Obligation (Pso) Kereta Api Kelas Ekonomi Angkutan Perkotaan. *Jurnal Tataloka*, 15(4), 262. <https://doi.org/10.14710/tataloka.15.4.262-277>
- Public Relations KAI. (2022). *KAI Tandatangani Kontrak PSO KA Ekonomi dan Subsidi KA Perintis Tahun 2023 Senilai Rp2,67 Triliun*.
- Puertas Medina, R., Martí Selva, M. L., & Calafat Marzal, C. (2020). An analysis of innovation in textile companies: An efficiency approach. *Bulletin of Economic Research*, 72(1), 63–76. <https://doi.org/10.1111/boer.12210>
- Raharjo, M. M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sari, Y. K. (2011). *Kinerja PT. KAI (Persero) Daop VI Yogyakarta dalam Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres (Studi Kasus pada Stasiun Solo Balapan)*.
- Viana, A. B. (2023). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Minimarket Vina Mart Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Wardana, F., Yamamoto, N., & Kano, H. (2018). Analysis of Technical Efficiency of Small-Scale Rice Farmers in Indonesia. *Journal of Tropical Life Science*, 8(2), 91–96. <https://doi.org/10.11594/jtls.08.02.01>

Copyright holder:
Sapto Priyanto (2024)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

