



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN KRL COMMUTER LINE
KORIDOR JAKARTA KOTA-BOGOR TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Publik (S.A.P)

Amirah Rayhana

213515516142

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DN ILMU POLITIK**

October 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**QUALITY OF COMMUTER LINE SERVICE
FOR JAKARTA CITY – BOGOR CORRIDOR IN 2024**

THESIS

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)*

**Amirah Rayhana
NPM. 213515516142**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIETY AND POLITICAL SCIENCE
2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Nama : Amirah Rayhana

NPM : 213515516142

Tanda Tangan

:



Tanggal

: 13-03-2025



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Amirah Rayhana

NPM : 213515516142

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor
Jakarta Kota – Bogor Tahun 2024

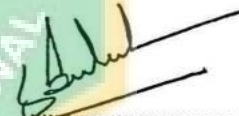
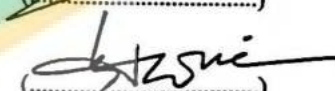
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

()
()
()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Amirah Rayhana
NPM : 213515516142
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor
Jakarta Kota – Bogor Tahun 2024
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.S

Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amirah Rayhana
NPM : 213515516142
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor
Jakarta Kota – Bogor Tahun 2024
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ermayati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Amirah Rayhana
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516142
Fakultas / Akademi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta
Kota – Bogor Tahun 2024

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 13 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta,2025

Ketua Sidang : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.S

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Amirah Rayhana
NPM : 213515516142
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : Kamis, 13 Maret 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota – Bogor Tahun 2024

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

Quality of Commuter Line Service for Jakarta City – Bogor Corridor in 2024

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL : 20-03-2025
 Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.S	 Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.	 Amirah Rayhana

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota-Bogor Tahun 2024”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Universitas Nasional. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak yang telah membantu dalam setiap prosesnya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, yaitu selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si yaitu selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. yaitu selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan SDM FISIP Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si yaitu selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si yaitu selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.A.P., M.AP yaitu selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

7. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si., yaitu selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selama ini telah membimbing, memberi masukan, arahan, dan banyak pembelajaran selama proses penyusunan skripsi hingga akhir.
8. Ibu Yuswarni, S.AP.,MPA., yaitu selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Ibu Suaibah dan alm. Bapak Ujang Sumantri, yaitu selaku kedua orang tua penulis yang selama ini telah mendo'akan, memberikan dukungan.
10. Kak Hana, Kak Dina dan Kak Lia, yaitu selaku kakak kandung penulis yang selama ini sudah membiayakan kuliah dan memberikan dukungan.
11. Ibu Ida Farida, yaitu selaku Informan penulis dalam Penelitian, yang telah memberikan informasi KRL.
12. Ibu Salamah, yaitu selaku Informan penulis dalam penelitian, yang telah memberikan informasi KRL.
13. Nafi Septian, yaitu selaku Informan penulis dalam penelitian, yang telah memberikan informasi KRL.
14. Tisya, yaitu selaku Informan penulis dalam penelitian, yang telah memberikan informasi KRL.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya, penulis berharap karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, Februari 2025

Penulis



Amirah Rayhana



ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota – Bogor Tahun 2024 Meningkatnya jumlah penumpang mengakibatkan kepadatan setiap gerbong Kereta dan Stasiun menimbulkan permasalahan penumpang antara lain seperti perubahan jadwal keberangkatan dan waktu tiba KRL mengakibatkan keterlambatan, fasilitas stasiun kurang memadai dan pelayanan kurang baik dan tidak tepat sasaran bagi pengguna umum. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Bery yang terdapat 5 Indikator yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Metode yang digunakan peneliti adalah pendekatan penelitian kualitatif secara deskriptif, dan terdapat dari wawancara, observasi dan dokumentasi Berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup baik bagi kalangan prioritas, bagi umum kurang baik, fasilitas dan kebersihan kurang memadai di Stasiun maupun di Kereta, serta Kepadatan pada setiap gerbong Kereta yang dapat menimbulkan banyak permasalahan yang akan terjadi pada penumpang.

Dapat disimpulkan bahwa sangat penting memperbaiki dan menjaga fasilitas untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada KRL Commuter Line.

Kata Kunci: KRL Commuter Line, Kualitas , Pelayanan, Penumpang

ABSTRACT

The study aims to analyze the Quality of Commuter Line Service for the Jakarta Kota - Bogor Corridor in 2024. The increasing number of passengers has resulted in the density of each train carriage and station causing passenger problems such as changes in departure schedules and arrival times for the KRL resulting in delays, inadequate station facilities and poor service and not on target for general users. In this regard, the researcher uses the theory of Zeithaml, Parasuraman, and Bery which contains 5 indicators, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The method used by the researcher is a descriptive qualitative research approach, and is found from interviews, observations and documentation. Based on the results of the author's research, it shows that the service provided by officers is good enough for priority groups, for the general public it is not good, facilities and cleanliness are inadequate at the station and on the train, and the density in each train carriage can cause many problems that will occur to passengers.

It can be concluded that it is very important to improve and maintain facilities to improve the Quality of Service on the Commuter Line KRL.

Keywords: Commuter Line KRL, Quality, Service, Passengers

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Teori.....	16
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.3 Sejarah Transportasi Publik	18
2.3.1 Jenis-Jenis Transportasi.....	19
2.3.2 Manfaat Transportasi Publik	20

2.3.3 Tantangan pada Transportasi Publik	21
2.4 KRL Commuter Line	23
2.5 Pelayanan Publik.....	24
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.5.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	26
2.5.3 Asas-Asas dalam Pelayanan Publik	28
2.5.4 Indikator Pelayanan Publik	29
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian	33
3.2 Penentuan Informan Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	35
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	37
3.4.1 Triangulasi Data	37
3.4.2 Analisis Data	39
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum PT. Kereta Commuter	42
4.1.2 Profil Perusahaan PT Kereta Commuter Indonesia	49
4.1.3 Visi dan Misi PT Kereta Commuter Indonesia	49

4.1.3.1 Misi PT Kereta Commuter Indonesia	50
4.1.4 Maksud dan Tujuan PT Kereta Commuter Indonesia	52
4.1.5 Makna dan Logo PT Kereta Commuter Indonesia	54
4.1.6 Tugas dan Fungsi PT Kereta Commuter Indonesia	55
4.1.7 Struktur Organisasi PT Kereta Commuter Indonesia.....	56
4.2 Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota – Bogor Tahun 2024	57
4.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	58
4.2.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	59
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	61
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	62
4.2.5 <i>Empathy</i> (Empati)	63
4.3 Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota - Bogor Tahun 2024.....	67
4.3.1 Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan KRL.....	67
4.3.2 Layanan KRL Commuter Line Jabodetabek.....	69
4.3.3 Tantangan dalam Pelayanan KRL Jakarta Kota – Bogor	72
4.4 Fasilitas PT Kereta Commuter Indonesia	73
4.4.1 Kendala Fasilitas KRL Commuter Line.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79
5.2.1 Saran Praktis.....	79
5.2.2 Saran Teoritis.....	79

DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83
LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	83
LAMPIRAN 2 TRANSKIP WAWANCARA	84
LAMPIRAN 3 HASIL DOKUMENTASI.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Tahun 2024 KAI.....	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang KAI.....	5
Tabel 1.3 Data Rute Perjalanan KAI.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Inovasi Baru PT KCI.....	49
Tabel 4.2 Hasil Observasi Penelitian.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Teknik.....	40
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber.....	40
Gambar 4.1 Logo KAI.....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.3 Peta Rute Jabodetabek.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi.....	92

