

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik dijelaskan sebagai “suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Pemerintah. komunitas". penyedia layanan." Undang-undang ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap warga negara dan penduduk dapat menerima layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel dari penyedia layanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau pihak lain yang diberi tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi kepastian hukum, profesionalisme, partisipasi masyarakat, non-diskriminasi, transparansi, akuntabilitas dan keberlanjutan. Dengan prinsip ini pelayanan publik diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan. Selain itu, pemberian layanan harus bersifat inklusif, artinya mencakup seluruh kelompok masyarakat tanpa kecuali.

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, kualitas pelayanan harus memenuhi standar yang diinginkan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Hardiyansyah (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, dengan penekanan pada kepuasan penerima pelayanan.

Selain itu, pelayanan publik juga mencakup berbagai aspek kehidupan sosial seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Oleh karena itu, penting

bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara efektif. Seiring berjalannya waktu dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu beradaptasi dan memberikan solusi yang inovatif.

Dalam konteks KRL Commuter Line, pelayanan publik juga berperan penting dalam menyediakan transportasi yang efisien dan terjangkau bagi masyarakat. KRL sebagai moda transportasi umum di Jabodetabek tidak hanya bertujuan untuk memperlancar mobilitas warga tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Dengan memberikan pelayanan yang tepat waktu, aman dan nyaman, KRL diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi yang efektif.

KRL Commuter Line merupakan aspek penting dalam mendukung mobilitas masyarakat di perkotaan, terutama di negara-negara dengan tingkat urbanisasi yang tinggi seperti Indonesia. Di wilayah Jabodetabek yang merupakan salah satu wilayah metropolitan terbesar di Asia Tenggara, KRL Commuter Line telah menjadi salah satu pilihan utama masyarakat untuk bepergian sehari-hari. Layanan ini tidak hanya menawarkan alternatif transportasi yang lebih cepat dibandingkan kendaraan pribadi, namun juga berkontribusi dalam mengurangi kemacetan yang sering terjadi di jalan raya.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 mengenai Perkeretaapian merupakan salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang memiliki karakteristik angkutan massal dan keunggulan tersendiri. Meskipun saling melengkapi dengan moda transportasi lain, perkeretaapian memiliki potensi yang perlu dikembangkan lebih lanjut. Peningkatan perannya sebagai penghubung wilayah, baik di tingkat nasional maupun internasional, penting untuk mendukung, mendorong, dan mempercepat pembangunan nasional, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Tahun 2024 KAI (ribu orang)

Bulan	Jumlah Penumpang 2024
Januari	26.848
Februari	24.617
Maret	26.012
April	25.543
Mei	27.057
Juni	26.739
Juli	29.241
Agustus	28.209
September	27.608
Oktober	29.933
November	27.522
Desember	28.825
	328.154

Sumber : Badan Pusat Statistik.

PT Kereta Commuter Indonesia mencatat peningkatan signifikan jumlah pengguna KRL (Kereta Rel Listrik) di wilayah Jabodetabek. Pada awal tahun 2024, khususnya semester I, total volume pengguna KRL Commuter Line mencapai 156.816.151 orang. Rata-rata jumlah penumpang yang menggunakan layanan ini pada hari biasa mencapai sekitar 961.051 orang per hari, sedangkan pada akhir pekan angkanya sedikit menurun hingga rata-rata 709.730 orang per hari.

Berdasarkan pantauan KAI Commuter, puncak pengguna KRL harian tercatat pada 1 April 2024 dengan total penumpang mencapai 1.042.066 orang. Angka tersebut menggambarkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan KRL, terutama pada hari-hari tertentu yang bertepatan dengan peningkatan aktivitas masyarakat, seperti hari kerja, hari libur atau kegiatan besar lainnya.

Selain itu, Stasiun Bogor menempati posisi teratas sebagai stasiun dengan volume pengguna tertinggi dengan mencatat total keberangkatan sebanyak 8.354.443 orang dan kedatangan sebanyak 8.386.071 orang sepanjang semester I tahun 2024. Data tersebut mengukuhkan posisi Stasiun Bogor sebagai salah satu pusat utama di wilayah Jabodetabek. KRL. jaringan transportasi.

Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang KAI

Tanggal/Periode	Keterangan	Jumlah
1 April 2024	Volume pengguna tinggi harian	1.042.066 Orang
1 Juli 2024	Volume pengguna tinggi harian	1.137.772 Orang
Semester 1 (Januari-Juni 2024)	Total Volume Pengguna	156.816.151 Orang
Rata-rata harian (hari kerja)	Volume rata-rata pengguna tinggi per hari	961.051 Orang
Rata-rata harian (hari libur)	Volume rata-rata pengguna per hari	709.730 Orang
Stasiun Bogor (Keberangkatan)	Total Pengguna	8.354.443 Orang
Stasiun Bogor (Kedatangan)	Total Pengguna	8.386.071 Orang
Stasiun Tanah Abang (Naik)	Total Pengguna	8.236.822 Orang
Stasiun Tanah Abang (Turun)	Total Pengguna	8.073.270 Orang

Sumber: Diolah Peneliti.

Peningkatan jumlah pengguna ini menunjukkan bahwa KRL semakin menjadi pilihan transportasi utama masyarakat perkotaan. Tren ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan KRL yang terus meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan aksesibilitas. Selain itu, angka-angka

tersebut juga menunjukkan bahwa transportasi massal berbasis kereta api berhasil mengakomodasi kebutuhan mobilitas masyarakat Jabodetabek dengan lebih baik, khususnya dalam mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Faktor lain yang mendukung peningkatan tersebut adalah berbagai upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan PT Kereta Commuter Indonesia, seperti penyediaan fasilitas baru, peningkatan frekuensi perjalanan, dan integrasi dengan moda transportasi lainnya. Dengan volume penumpang yang terus meningkat, PT Kereta Commuter Indonesia diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan untuk menjaga kepuasan pengguna sekaligus mendukung pengembangan sistem transportasi massal yang berkelanjutan di perkotaan.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan tersebut, KAI Commuter mengoperasikan sekitar 1.048 perjalanan setiap harinya, meliputi jalur utama seperti Bogor, Cikarang, Rangkasbitung, dan lainnya. Frekuensi perjalanan yang tinggi ini memberikan keleluasaan bagi pengguna untuk merencanakan perjalanan sehari-harinya dengan lebih mudah, cepat, dan efisien. Kondisi ini menunjukkan pentingnya peran KRL dalam mendukung mobilitas masyarakat Jabodetabek sebagai moda transportasi massal yang andal.

Tabel 1.3 Data Rute Perjalanan KAI

Rute Perjalanan	Jumlah Perjalanan Harian
Commuter Line Bogor	379 Perjalanan
Commuter Line Cikarang	260 Perjalanan
Commuter Line Rangkas Bitung	199 Perjalanan
Commuter Line Tangerang	124 Perjalanan
Commuter Line Tanjung Priok	86 Perjalanan
Total	1.048 Perjalanan

Sumber: Diolah Peneliti.

Dari sisi transaksi pembayaran tiket, KAI Commuter juga melaporkan kemajuan signifikan dalam penerapan metode pembayaran berbasis teknologi. Sebanyak 54,85% dari total transaksi dilakukan melalui Kartu Multi Trip (KMT), menjadikannya metode pembayaran terpopuler di kalangan pengguna. Sedangkan penggunaan Uang Elektronik Bank memberikan kontribusi sebesar 38,15% yang menunjukkan tingginya tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Selain itu, pembayaran menggunakan tiket QR-Code mencapai 6,87% selama semester I 2024, menunjukkan kemajuan dalam diversifikasi pilihan pembayaran yang memudahkan penumpang bertransaksi.

Tabel 1.3 Jumlah Data Metode Pembayaran KAI

Metode Pembayaran	Presentase	Keterangan
Kartu Multi Trip (KMT)	54,85%	Metode Pembayaran paling populer dikalangan Pengguna
Uang Electronic Bank	38,15%	Menunjukan tingginya adopsi layanan perbankan digital
Tiker QR-Code	6,87%	Mempermudah transaksi melalui teknologi QR

Sumber: Diolah Peneliti.

Di wilayah Jabodetabek, pada 19 Oktober 2024, KAI Commuter bersama Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA) Kementerian Perhubungan kembali mengoperasikan Stasiun Pondok Rajeg setelah 18 tahun tidak beroperasi. Dengan dibukanya kembali stasiun ini, Stasiun Pondok Rajeg kini menjadi stasiun alternatif pemberangkatan dan tujuan bagi pengguna Commuter Line Bogor di wilayah Depok, Citayam, Bojong gede, dan Cibinong.

Pada Koridor Jakarta Kota-Bogor atau wilayah Jabodetabek, data PT Commuter Indonesia menunjukkan bahwa jalur tersebut merupakan koridor dengan jumlah pengguna KRL terbanyak. Hal ini disebabkan tingginya mobilitas masyarakat, terutama pekerja, mahasiswa, dan pelajar sekolah yang memadati stasiun di sepanjang jalur tersebut. Kondisi tersebut menjadikan KRL sebagai moda transportasi utama yang diandalkan untuk beraktivitas sehari-hari, namun juga

diiringi dengan sejumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

Kajian Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) menunjukkan mayoritas pengguna angkutan umum merasa tidak nyaman dengan kondisi kepadatan gerbong dan juga kepadatan pada stasiun dan minim fasilitas pendukung maupun pelayanan yang diberikan. Salah satu tantangan yang dihadapi dalam proyek KRL Commuterline adalah sumber daya masyarakat. Meskipun moda transportasi ini dirancang untuk memberikan solusi mobilitas yang lebih baik, ketika masyarakat tidak dilibatkan dalam proses penjangkauan dan perencanaan, mereka mungkin tidak memahami manfaat proyek tersebut. Kurangnya pemahaman ini dapat menimbulkan penolakan, yang pada akhirnya mengurangi kualitas layanan, ketersediaan sumber daya juga berperan penting dalam mencapai kualitas.

Rata-rata pengguna KRL adalah masyarakat yang bekerja di Jakarta dan terjadilah Kepadatan kapasitas pada gerbong menjadi suatu fenomena permasalahan, yaitu kepadatan yang dimulai pada pukul 05.30 pagi di Stasiun Bogor menuju Stasiun Jakarta Kota, dan sebaliknya kepadatan terjadi pada jam pulang mulai pukul 16.00 sore dimana gerbong mengalami lonjakan penumpang.

Jumlah gerbong pada kereta 12 dan 8 gerbong, Informan KRL Commuter Line mengatakan bahwasannya “Kapasitas angkut minimal 1 gerbong itu bisa mencapai 175 lebih kurang. Artinya ya tinggal kita berhitung aja ketika satu rangkaian beberapa gerbong dikali satu gerbong, totalnya berapa. Kemudian gerbong itu secara simultan bolak-balik bisa puluhan ribu penumpang yang bisa diangkut gerbong itu”. Manager External Relation & Corporate Image Care KAI Commuter, Informan menjelaskan, KRL atau commuter line memiliki kapasitas maksimal kurang lebih 250 orang dalam satu commuter line. “Untuk kapasitas dalam 1 commuter line untuk yang duduk dan berdiri itu kurang lebih 250 orang”. Oleh karena itu, banyak masyarakat mengeluhkan permasalahan kepadatan tersebut.

Jika KRL menawarkan solusi yang mampu menampung volume penumpang lebih besar dibandingkan kendaraan pribadi. Pertama, dengan adanya KRL yang

menghubungkan berbagai kawasan strategis di Jakarta, masyarakat akan semakin tertarik untuk beralih dari kendaraan pribadi ke angkutan umum. Dengan fasilitas yang nyaman dan juga sistem kereta api yang menjangkau wilayah lebih luas, KRL memberikan kemudahan akses bagi pekerja dari kota satelit seperti Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Jika beralih ke KRL, pengguna dapat terhindar dari antrian panjang dan waktu terbuang di jalan raya.

KRL mampu mengangkut ribuan penumpang dalam sekali perjalanan sehingga mengurangi jumlah kendaraan pribadi yang beroperasi di jalan secara signifikan. Selain itu, pengembangan infrastruktur transportasi umum yang lebih baik, seperti stasiun yang terintegrasi dengan moda transportasi lain (seperti bus atau angkutan umum), juga akan meningkatkan daya tarik sistem transportasi umum ini. Ketika pengguna mendapatkan akses yang mudah dan konektivitas yang efisien, maka mereka akan lebih memilih menggunakan transportasi umum dibandingkan kendaraan pribadi sehingga mengurangi kemacetan yang ada.

Perubahan jadwal keberangkatan KRL yang kerap menimbulkan permasalahan. Yaitu, keberangkatan kereta api yang dijadwalkan pukul 16.32 seringkali terlambat hingga pukul 16.46. Hal ini menyebabkan penumpang khususnya pekerja mengalami keterlambatan dalam beraktivitas. Selain itu, muncul juga keluhan terkait kereta yang berhenti terlalu lama di stasiun untuk menunggu penumpang tambahan, yang dilaporkan durasinya mencapai lebih dari 20 menit hingga 1 jam terutama pada stasiun Pondok Rajeg, penumpang kereta seringkali merasa tidak nyaman dengan keadaan ini.

Fasilitas di dalam kereta juga menjadi sorotan, fasilitas yang kurang memadai di Kereta maupun di Stasiun, terutama terkait kursi prioritas yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu dengan balita, dan ibu hamil. Banyak pengguna KRL yang mengeluhkan kurangnya pengawasan dari petugas keamanan atau satpam terhadap pelanggaran penggunaan kursi prioritas sehingga menyebabkan fasilitas ini tidak digunakan sesuai peruntukannya.

Selain itu, kebijakan perubahan rute khususnya mengenai penyesuaian pola operasional dan integrasi di Stasiun Manggarai juga menjadi persoalan yang sering dikeluhkan. Perubahan ini dinilai menambah kompleksitas perjalanan pengguna

dan menyebabkan penumpukan penumpang di Stasiun Manggarai sebagai stasiun transit utama. Hal ini tidak hanya memperpanjang waktu perjalanan, tetapi juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang akibat kepadatan yang berlebihan.

Pembangunan infrastruktur Stasiun Manggarai tampak terburu-buru dan kurang matang. Eskalator yang sering terjadinya eror serta Tiang-tiang beton yang menghalangi area peron membuat ruang menjadi sempit dan berbahaya bagi penumpang yang berdesakan. Selain itu, celah antara lantai peron dan kereta tidak seragam dan cukup lebar, menyebabkan beberapa insiden di mana penumpang terjatuh ke celah tersebut. Situasi ini menimbulkan kekhawatiran akan keselamatan penumpang di tengah meningkatnya jumlah pengguna KRL mengalami lonjakan yang cukup signifikan.

Secara keseluruhan, pengembangan dan peningkatan kualitas layanan dan fasilitas KRL Jabodetabek tidak hanya untuk mengatasi penurunan jumlah KRL akibat kepadatan penumpang, tetapi juga memberikan kontribusi penting dalam kualitas pelayanan bagi masyarakat. Dengan komitmen dari pemerintah dan dukungan dari masyarakat, masa depan transportasi umum KRL dapat menjadi lebih menjanjikan, sekaligus menciptakan kota yang lebih inklusif dan efisien. Pengembangan KRL yang lebih efisien, kampanye penggunaan KRL, serta pelayanan yang mendukung daya tarik masyarakat jabodetabek.

Namun, kualitas dari pelayanan ini masih perlu diteliti lebih lanjut. Beberapa pertanyaan yang muncul adalah seberapa besar dampak pelayanan KRL dan juga terhadap kepadatan gerbong, sejauh mana pelayanan KRL jauh lebih baik dibandingkan yang sebelum nya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Krl Commuterline koridor Jakarta Kota-Bogor, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan yang lebih baik di masa depan.

Mengacu pada peningkatan jumlah kendaraan yang pesat dan pertumbuhan populasi yang terus meningkat, tantangan ini menjadi semakin kompleks dan memerlukan pemahaman menyeluruh tentang pola perjalanan masyarakat. Penelitian ini akan menganalisis bukan hanya data tentang penggunaan transportasi

publik, tetapi juga melakukan survei dan wawancara dengan pengguna untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka terkait layanan transportasi yang ada.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat mengidentifikasi Kualitas Pelayanan pada KRL. Selain itu, evaluasi ini juga akan melihat aspek kualitas dari PT Commuter Indonesia diharapkan mampu memberikan solusi yang lebih baik, seperti perbaikan jadwal operasional, peningkatan kapasitas kereta api, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap penerapan aturan di kereta api.

Dengan peningkatan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik, KRL dapat terus menjadi moda transportasi yang andal dan nyaman bagi masyarakat Jabodetabek. Melalui wawasan yang dihasilkan dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah untuk memperbaiki pelayanan pada KRL dan infrastruktur transportasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi pengambil kebijakan, tetapi juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya beralih ke moda transportasi yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah di atas Rumusan Masalah dalam Perencanaan Penelitian ini yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota-Bogor Tahun 2024?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yaitu Untuk Menganalisis dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan KRL CommuterLine Koridor Jakarta Kota- Bogor Tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan keilmuan bagi Ilmu Administrasi Publik, khususnya bagi Pemerintah dan Masyarakat di DKI Jakarta dan Bogor.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran pengetahuan peneliti Mahasiswa/Mahasiswi Administrasi Publik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas transportasi umum. Dengan adanya moda transportasi umum yang lebih efisien, kenyamanan dan keamanan Masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang jelas, terstruktur dan terfokus mengenai isi dan alur penelitian secara keseluruhan. Sistematika penulisan terdiri atas lima bab yang masing-masing bab dapat diuraikan secara garis besar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu ini, akan dibahas aspek-aspek awal yang menjadi fondasi bagi keseluruhan isi skripsi. Pembahasan dimulai dari latar belakang, diikuti dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, hingga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab dua ini, akan mencakup mengenai penjelasan terkait penelitian terdahulu yang relevan, konsep, teori yang berkaitan dengan judul penelitian ini, serta kerangka pemikiran

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas penjelasan terkait pendekatan penelitian, metode penelitian, penentuan informan, jenis penelitian, teknik pengumpulan data, Teknik pengelolaan data dan analisis data, serta Lokasi dan jadwal penelitian terkait “ Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Koridor Jakarta Kota-Bogor Tahun 2024”

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, menyajikan data yang diperoleh dari penelitian secara rinci, baik dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi. Diskusi Membahas hasil penelitian dengan mengaitkannya dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, termasuk analisis terhadap temuannya

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, Meringkas hasil penelitian secara singkat, jelas dan padat sesuai rumusan masalah. Saran Memberikan rekomendasi untuk Masyarakat dan pengembangan penelitian lebih lanjut atau penerapan hasil penelitian dalam praktik.

