



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN *COMMUTER LINE* RUTE BOGOR – JAKARTA
DALAM PERSPEKTIF PENGGUNA LAYANAN: STUDI PADA
KEAMANAN PENUMPANG WANITA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

Salsabila Talitha Azura

NPM: 213515516134

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

JANUARI, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**The Quality of Commuter Line Services on the Bogor – Jakarta Route from
the Perspective of Service Users: A Study on the Safety of Female Passengers**

SKRIPSI

Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor

Salsabila Talitha Azura

NPM: 213515516134

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

PUBLIC ADMINISTRATION

JANUARY, 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Salsabila Talitha Azura
NPM : 213515516134
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Commuter Line Rute Bogor - Jakarta
Dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi Pada
Keamanan Penumpang Wanita

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan, dan hasil analisis asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Jakarta, 07 Februari 2025

Yang membuat pernyataan


Salsabila Talitha Azura



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Salsabila Talitha Azura
NPM : 213515516134
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor – Jakarta Dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi Pada Keamanan Penumpang Wanita
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 6 Februari 2025

Dosen Pembimbing Ketua Program Studi Administrasi Publik

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.,



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Salsabila Talitha Azura
NPM : 213515516134
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor – Jakarta Dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi Pada Keamanan Penumpang Wanita
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik (S.AP) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 20 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Salsabila Talitha Azura
NPM : 213515516134
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor – Jakarta Dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi Pada Keamanan Penumpang Wanita

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

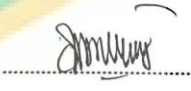
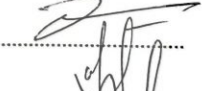
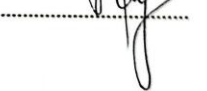
DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji 2 : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ditetapkan di :
Jakarta Tanggal :

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 7 Maret 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORM PERSETUJUAN REVISI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Salsabila Talitha Azura
Nomor Pokok Mahasiswa : 213515516134
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Commuter Line Rute Bogor – Jakarta Dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi Pada Keamanan Penumpang Wanita

.....

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 07 Maret 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 18 / 03 / 2025

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si

Penguji I : Dr. Syaipudin, M.Si

Penguji II : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

.....

.....

.....

Keterangan :

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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan berkat-Nya, sehingga Saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Erna Ermawati Chotim., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang memberikan pengesahan dalam penyusunan skripsi ini;
2. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si., selaku ketua program studi Administrasi Publik yang telah memberikan persetujuan penelitian skripsi ini hingga di sahkan;
3. Dr. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP., selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
4. Pihak PT KAI Commuter yang telah membantu saya dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Orang tua saya, yang telah memberikan dukungan material, moral serta kasih sayang kepada saya untuk menjadi anak yang sukses dalam mencapai cita-cita;
6. Adik-Adik saya, yang telah memberikan dukungan kepada saya (sebagai kakak) untuk terus semangat dalam penyusunan skripsi ini;
7. Kepada Jonathan, selaku pihak yang memberikan support material, moral, dan kasih sayang dalam membantu saya selama perkuliahan ini hingga akhir.
8. Kepada teman-teman saya (Nurlaila Badriyah, Umma Ari Susanti, Nasywa Dania Rahmawati, Vidya Mas Adinda, Syifa Sabrina, dan Sabrina Nur Fadhila, yang memberikan support serta dukungan dalam masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Nama : Salsabila Talitha Azura
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan *Commuter Line* Rute Bogor – Jakarta Dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi Pada Keamanan Penumpang Wanita

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keamanan, Perspektif Perempuan, <i>Commuter Line</i>	Kualitas Pelayanan <i>Commuter Line</i> Rute Bogor – Jakarta Dalam Perspektif Pengguna Layanan: Studi Pada Keamanan Penumpang Wanita. Keselamatan perempuan dalam transportasi publik seringkali menghadapi risiko keamanan yang lebih tinggi saat menggunakan transportasi umum. Sehingga perlu memberikan <i>insight</i> yang mendalam ketika menghadapi tantangan keamanan serta menjadi landasan untuk pengembangan strategi keamanan yang lebih komprehensif. memahami persepsi pengguna layanan, khususnya perempuan, sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik. Sehingga membantu dalam mengungkapkan gap antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima oleh penumpang perempuan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang dasarnya digunakan dalam dunia ilmu-ilmu sosial dan budaya, yang berkaitan dengan tingkah laku manusia dan makna yang terkandung di balik tingkah laku yang sulit dijangkau oleh angka-angka. Pendekatan kualitatif ini juga digunakan dalam memberikan gambaran mengenai fenomena sosial atau kenyataan sosial. pelayanan <i>Commuter Line</i> telah menunjukkan upaya serius dalam menjamin keamanan penumpang wanita, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal ketersediaan petugas keamanan dan pengelolaan kepadatan penumpang kualitas pelayanan <i>Commuter Line</i> rute Bogor – Jakarta terhadap keamanan penumpang wanita masih belum bisa dikatakan maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat kekurangan pada keamanan dalam kondisi kepadatan penumpang di dalam kereta, yang dimana pengguna masih belum menanamkan rasa aman dalam diri mereka meskipun pihak KAI Commuter memiliki fasilitas fisik yang memadai. Hal tersebut, dikarenakan karena kurangnya aparaturnya keamanan dalam gerbong kereta dan tentunya terkait kondisi padatnya penumpang.
--	--

ABSTRACT

Nama : Salsabila Talitha Azura
Program : Administrasi Publik
Studi
Judul : The Quality of *Commuter Line* Services on the Bogor – Jakarta Route from the Perspective of Service Users: A Study on the Safety of Female Passengers

Kata Kunci: Quality of Service, Safety, Women's Perspective, <i>Commuter Line</i>	The Quality of <i>Commuter Line</i> Services on the Bogor – Jakarta Route from the Perspective of Service Users: A Study on the Safety of Female Passengers. The safety of women in public transportation often faces higher security risks when using public transport. Thus, it is necessary to provide deep insights when facing security challenges and to serve as a foundation for the development of more comprehensive security strategies. understanding the perceptions of service users, especially women, is very important in improving the quality of public transportation services. Thus helping to reveal the gap between the expectations and the reality of the service received by female passengers. In this research, the researcher will use a descriptive qualitative approach, which is fundamentally used in the field of social and cultural sciences, related to human behavior and the meanings contained behind behaviors that are difficult to capture with numbers. This qualitative approach is also used to provide an overview of social phenomena or social realities. The Bogor <i>Commuter Line</i> service has shown serious efforts in ensuring the safety of female passengers, although there is still room for improvement, especially in terms of the availability of security personnel and the management of passenger density. the quality of the <i>Commuter Line</i> on the Bogor – Jakarta service regarding the safety of female passengers cannot yet be said to be optimal. This is due to the remaining shortcomings in security during peak passenger conditions on the train, where users still do not feel safe despite KAI Commuter having adequate physical facilities. This is due to the lack of security personnel in the train carriages and, of course, the crowded conditions of the passengers.
---	--

DAFTAR ISI

HALAMAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
FORM PERSETUJUAN REVISI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Konsep dan Teori	16
2.2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Keamanan Transportasi	22
2.3. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Pendekatan Penelitian	26
3.2. Informan Penelitian	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	31
3.3.2 Sumber Data	34
3.4. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	35
3.2.1 Trigulasi Data	35
3.2.2 Analisis Data	37

3.5.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Commuter Line.....	41
4.1.2	Visi dan Misi PT. Kereta Commuter Indonesia.....	44
4.1.3	Struktur Organisasi PT Kereta Commuter Indonesia.....	45
4.2.	Kualitas Pelayanan <i>Commuter Line</i> Rute Bogor – Jakarta Terhadap Keamanan Dalam Perspektif Penumpang Wanita	48
4.2.1	Tangibles (Fasilitas Keamanan)	49
4.2.2	Reliability (Konsistensi Pelayanan Keamanan)	56
4.2.3	Responsiveness (Kecepatan Tanggap Terhadap Kebutuhan Keamanan).....	61
4.2.4	Assurance (Kemampuan Menjamin Rasa Aman)	65
4.2.5	Emphaty (Perhatian Khusus Terhadap Keamanan Penumpang Wanita) 72	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		85



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Volume Penumpang Commuter Line 2023	3
Tabel 2 Perbandingan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 1. 1 Peta Rute Commuter Line	2
Gambar 1. 2 Kepadatan Commuter Line di Stasiun Bogor	5
Gambar 1. 3 Situasi Penumpang di dalam Commuter Line	9
Gambar 4. 1 Logo KAI Commuter	41
Gambar 4. 2 Armada Commuter Line	43
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Kereta Commuter Indonesia	46
Gambar 4. 4 Sistem CCTV Analytic	56
Gambar 4. 5 Dokumen KAI dalam meninjau Stasiun Manggarai	65
Gambar 4. 6 Situasi Kepadatan Penumpang Rute Boor-Jakarta	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SURAT IZIN PENELITIAN.....	85
Lampiran 2 SURAT BALASAN INSTANSI	86
Lampiran 3 PEDOMAN WAWANCARA.....	87
Lampiran 4 TRANSKIP WAWANCARA.....	90
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	103

