



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PENGGUNA KRL
COMMUTER LINE AREA BOGOR-JAKARTA KOTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Dini Yanuarsih Makmur

223515516060

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

2026



NATIONAL UNIVERSITY

**QUALITY OF TRANSPORTATION SERVICES FOR KRL
COMMUTER LINE USERS IN THE BOGOR–JAKARTA
KOTA ROUTE**

THESIS

Submitted as One of the Requirements to Obtain the Degree of
Bachelor of Public Administration (S.A.P.)

Dini Yanuarsih Makmur

223515516060

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
NASTIONAL UNIVERSITY**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dini Yanuarsih Makmur
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516060
Program Studi : Administrasi Publik
Konsentrasi : -
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna
KRL *Commuter Line* Area Bogor-Jakarta Kota
Diajukan untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 28 Januari 2026

Dosen Pembimbing

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

Ketua Prodi Administrasi Publik

Aberar Guridno, M.A.P

LEMBAR PENGESAHAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Yanuarsih Makmur
 Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516060
 Program Studi : Administrasi Publik
 Kekhususan : -
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL
 Commuter Line Area Bogor – Jakarta Kota
 Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
 Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
 dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 4 Maret 2026

Dosen Pembimbing

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

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aosi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Dini Yanuarsih Makmur

NPM : 223515516060

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL
Commuter Line Area Bogor-Jakarta Kota

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M.Si

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

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026

LEMBAR ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Yanuarsih Makmur
NPM : 223515516060
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL
Commuter Line Area Bogor – Jakarta Kota

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Dini Yanuarsih Makmur

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN

5
—



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dini Yanuarsih Makmur
 Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516060
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Kekhususan : -
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL
 Commuter Line Area Bogor – Jakarta Kota

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 28 Februari 2026, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 4 Maret 2026

**Penguji 2 /
Ketua Sidang** : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si

Penguji 1 : Dr. Syaipudin, M.Si

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

Keterangan :

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

ABSTRAK

Nama : Dini Yanuarsih Makmur
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL
Commuter Line Area Bogor – Jakarta Kota
Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Pelayanan transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan, khususnya KRL Commuter Line sebagai moda transportasi massal utama di wilayah Jabodetabek. Tingginya jumlah pengguna pada rute Bogor–Jakarta Kota menuntut adanya kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan transportasi pengguna KRL Commuter Line area Bogor–Jakarta Kota ditinjau dari perspektif kepuasan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan, dengan informan yang terdiri dari manajemen PT Kereta Commuter Indonesia, pengguna KRL, serta petugas operasional lapangan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KRL Commuter Line secara umum sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala pada aspek fasilitas fisik, khususnya terkait perbedaan ketinggian dan celah antara lantai peron dan lantai KRL yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan dan risiko keselamatan bagi penumpang, terutama kelompok rentan, sehingga diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan secara berkelanjutan agar tercipta layanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan inklusif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, KRL Commuter Line

ABSTRACT

Name : Dini Yanuarsih Makmur
Study Program : Public Administration
This Title : Quality Of Transportation Services For KRL
Commuter Line Users In The Bogor–Jakarta Kota Route
Mentor : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Public transportation services play an important role in supporting urban community mobility, particularly the KRL Commuter Line as a primary mass transportation mode in the Jabodetabek area. The high number of passengers on the Bogor–Jakarta Kota route requires service quality that is able to meet public needs and expectations. This study aims to analyze the quality of transportation services for KRL Commuter Line users in the Bogor–Jakarta Kota area from the perspective of public satisfaction. This research employs a qualitative approach with a descriptive method, using data collection techniques including observation, in-depth interviews, documentation, and literature study, with informants consisting of the management of PT Kereta Commuter Indonesia, KRL users, and operational field officers. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing using triangulation techniques. The results indicate that, in general, the quality of KRL Commuter Line services is fairly good; however, several obstacles remain, particularly related to physical facilities, especially differences in height and gaps between platform floors and train floors, which may cause discomfort and safety risks for passengers, especially vulnerable groups. Therefore, continuous improvements are needed to enhance public transportation services that are safe, comfortable, and inclusive.

Keyword : Service Quality, Public Transportation, KRL Commuter Line

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT dengan segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan, shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad S.A.W beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah mencurahkan karunia kepada umat-Nya, sehingga dalam penelitian skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi merupakan tugas akhir yang harus ditempuh untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata 1 (S-1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL Commuter Line Area Bogor - Jakarta Kota.

Dalam penyelesaian penelitian skripsi ini terdapat beberapa kekurangan. Hal ini karena keterbatasan kemampuan pemahaman, pengetahuan dan pengalaman di dalam pembuatan skripsi. Namun, diharapkan agar isi dari skripsi ini cukup mendekati yang diharapkan. Kritik dan saran yang membangun sangat diinginkan dalam penyempurnaan skripsi serta penghargaan serta ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos, M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni, Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan, SDM, Penelitian, Pengabdian pada Masyarakat dan Kerjasama, Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Guridno, M.AP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP. selaku Sekretaris Prodi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selama ini turut membantu serta kesabaran dan waktu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi sampai akhir sidang dikemudian hari.

8. Bapak dan Ibu dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama pendidikan di bangku perkuliahan dan seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu penulisan tugas akhir skripsi ini.
9. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
10. Bapak Rizky Ridwanullah, selaku Petugas Keamanan Dalam yang telah membantu memberikan informasi data kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu, selaku Pengguna KRL Commuter Line.
12. Teman-teman seperjuangan, khususnya Annisa, Fanny, Ilsa, Syelvia, Nafla, Nita dan Zeina yang selalu kebersamai dalam proses skripsi ini, saling menguatkan, dan berbagi tawa serta air mata. Terima kasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.
13. Untuk *support system* dan panutan. Ayahanda Budi Makmur. Terima kasih selalu berjuang tanpa mengenal kata lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sekali lagi, terima kasih untuk setiap cucur keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah hingga anakmu bisa sampai di tahap ini.
14. Untuk Mama tersayang. Mama Yani Yanuarsih yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Terima Kasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terima kasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan senantiasa mendampingi setiap langkah penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan. terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terima kasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Beliau adalah wanita hebat yang tidak

banyak mengeluh juga pandai menyembunyikan segala lukanya sendirian dan beliau sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis, sekali lagi terima kasih untuk segala bentuk pengorbanan baik secara moral maupun finansial.

15. Untuk abangku, Yandi Makmur. Anak pertama dari keluarga tercinta dan contoh teladan pertama yang memotivasi penulis. Terima kasih sudah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjuangan penulis sampai sejauh ini sehingga akhirnya mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana.
16. Banyak pihak yang tak mampu penulis sebutkan satu per satu, namun setiap jejak kebaikan, uluran tangan, dan doa tulus yang hadir di sepanjang proses ini adalah bagian penting yang tak tergantikan. Terima kasih atas tawa, nasihat, dan bahu yang menguatkan dalam setiap proses yang penuh tantangan ini.
17. Kepada teman-teman angkatan 2022 Program Studi Administrasi Publik terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 12 Februari 2026

Dini Yanuarsih Makmur

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teori.....	19
2.1.1 Pelayanan Publik	19
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Informan Penelitian	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	32
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	34
3.4.1 Triangulasi Data.....	35

3.4.2	Analisis Data	35
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Gambaran Umum PT. Kereta <i>Commuter</i> Indonesia	39
4.1.1	Profil PT. Kereta Commuter Indonesia.....	39
4.1.2	Visi dan Misi PT. Kereta Commuter Indonesia	41
4.1.3	Stuktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia	42
4.2	Hasil Penelitian.....	44
4.2.1	Tangible (Bukti Fisik).....	46
4.2.2	Reliability (Keandalan)	50
4.2.3	Responsiveness (Daya Tanggap)	55
4.2.4	Assurance (Jaminan)	60
4.2.5	Empathy (Empati).....	64
4.3	Hasil Pembahasan	68
4.3.1	Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bogor – Jakarta Kota berdasarkan Indikator Tangibles (Bukti Fisik).....	69
4.3.2	Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bogor – Jakarta Kota berdasarkan Indikator Reliability (Keandalan)	70
4.3.3	Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bogor – Jakarta Kota berdasarkan Indikator Responsiveness (Daya Tanggap).....	71
4.3.4	Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bogor – Jakarta Kota berdasarkan Indikator Assurance (Jaminan)	72
4.3.5	Pelayanan KRL Commuter Line di Stasiun Bogor – Jakarta Kota berdasarkan Indikator Empathy (Empati)	74
BAB V	PENUTUP	76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran	77
5.2.1	Saran Teoritis	77
5.2.2	Saran Praktis	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		83
Lampiran 1.	Pedoman Wawancara	83
Lampiran 2.	Transkrip Wawancara	87
Lampiran 3	Dokumentasi.....	100
Lampiran 4 :	Surat Penelitian.....	102
Lampiran 5 :	Daftar Riwayat Hidup.....	103

Lampiran 6 : Hasil Cek Plagiarisme 104

