

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Arus globalisasi telah mendorong terbentuknya masyarakat yang semakin kritis, semakin berperan aktif dalam berbagai aktivitas sosial beserta memiliki tingkat pemahaman yang lebih tinggi mengenai hak dan kewajiban sebagai warga negara. Perkembangan tersebut menuntut pemerintah untuk menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan publik agar selaras dengan perubahan dinamika sosial serta meningkatnya tuntutan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana diatur dalam ketentuan hukum yang berlaku. Dalam menjalankan fungsi pemerintahan, negara memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi dan memfasilitasi kepentingan publik, khususnya dalam penyediaan barang dan jasa publik, sehingga diperlukan pengaturan dan pengawasan yang memadai dalam proses pemenuhannya.

Negara memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan bagi seluruh warga sebagai bentuk pemenuhan hak serta kebutuhan mereka dalam ranah pelayanan kepada masyarakat. Upaya membangun kepercayaan publik terhadap pelaksanaan layanan tersebut menjadi hal yang krusial, terutama seiring meningkatnya harapan dan tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan yang diterima. Oleh sebab itu, diperlukan regulasi yang tegas dan jelas mengenai hak serta kewajiban, baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun bagi pihak penyelenggara. Ketentuan tersebut bertujuan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan serta memastikan pelaksanaannya sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Selain itu, aturan hukum juga berperan sebagai sarana perlindungan bagi masyarakat dari kemungkinan terjadinya penyalahgunaan wewenang dalam proses pelayanan. (Amba et al., n.d.)

Transportasi merupakan sarana mobilitas yang digunakan individu untuk

berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya. Bentuknya beragam, meliputi angkutan darat, laut, dan udara. Keberadaan transportasi menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap orang dalam menunjang aktivitas sehari-hari agar tujuan dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien. Dalam kehidupan masyarakat Indonesia, transportasi memegang peranan penting, khususnya angkutan umum yang dinilai produktif dan relatif terjangkau sehingga banyak dimanfaatkan. Seiring perkembangan zaman, moda transportasi umum terus mengalami kemajuan, mulai dari kendaraan sederhana seperti bemo dan bajaj hingga berkembang menjadi angkutan kota, kereta api, dan berbagai moda lainnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik diartikan sebagai seluruh rangkaian kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus sebagai wujud pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara layanan tersebut mencakup instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta Badan Hukum Milik Negara (BHMN).

Secara umum, pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian layanan kepada individu atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, dan pelaksanaannya didasarkan pada ketentuan pokok serta prosedur yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, aparat pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan secara optimal guna memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan tepat sasaran.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah pelayanan jasa. Jenis layanan ini diberikan oleh unit pelayanan melalui penyediaan sarana dan prasarana beserta unsur pendukung lainnya. Pelaksanaannya mengacu pada sistem operasional yang telah ditetapkan secara jelas dan terstruktur, dengan hasil akhir berupa layanan yang memberikan manfaat langsung kepada pengguna, bersifat tidak berwujud, serta digunakan dalam kurun waktu tertentu. Salah satu contoh pelayanan jasa dapat ditemukan pada sektor

transportasi.

Jasa transportasi merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia dalam mendukung mobilitas kehidupan sehari-hari. Baik masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan maupun perkotaan memerlukan sarana transportasi untuk menunjang aktivitas serta memenuhi kebutuhan berpindah tempat. Oleh karena itu, transportasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sosial. Dalam praktiknya, transportasi sangat dibutuhkan untuk mendukung berbagai kegiatan dan kepentingan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pemerintah menyediakan layanan angkutan umum agar akses transportasi dapat dinikmati secara luas oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, transportasi termasuk kategori kebutuhan publik yang penyediaannya harus merata dan menjadi tanggung jawab negara melalui penyelenggaraan transportasi umum. (Indi & Putri, 2022)

Sebagai kawasan metropolitan yang menghubungkan sejumlah kota, Jabodetabek memerlukan sistem transportasi yang mampu menunjang mobilitas masyarakat secara efektif. Salah satu moda angkutan umum yang banyak diminati di kawasan ini adalah Kereta Commuter Line. Kereta komuter tersebut merupakan sarana transportasi umum dengan jangkauan layanan lokal yang dapat digunakan oleh masyarakat dengan membayar tiket sesuai tarif yang telah ditentukan. Di wilayah Jabodetabek, operasional layanan Commuter Line berada di bawah kewenangan anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia, yaitu PT KAI Commuter Jabodetabek. Kehadiran kereta komuter ini menjadi alternatif penting dalam mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi sekaligus membantu mengatasi kemacetan lalu lintas. (Deslindah, 2017).

Pengguna KRL Commuter Line di Indonesia, terlihat bahwa jumlah penumpang KRL Commuter Line mengalami tren peningkatan yang cukup signifikan pada periode 2016–2019. Pada tahun 2016, jumlah penumpang tercatat sebesar 280.588.767 orang, kemudian meningkat pada tahun 2017 menjadi 315.853.991 orang. Peningkatan ini berlanjut pada tahun 2018 dengan jumlah penumpang mencapai 336.798.524 orang, yang menunjukkan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap KRL Commuter Line sebagai moda

transportasi publik utama, khususnya di wilayah perkotaan dan kawasan penyangga seperti Bogor, Depok, dan Jakarta.

Selanjutnya, meskipun pada tahun 2019 terjadi sedikit penurunan jumlah penumpang menjadi 336.274.343 orang, angka tersebut tetap menunjukkan volume pengguna yang sangat tinggi. Kondisi ini mencerminkan bahwa KRL Commuter Line tetap menjadi pilihan utama masyarakat dalam menunjang mobilitas harian, terutama bagi pekerja dan pelajar yang melakukan perjalanan rutin dari wilayah penyangga menuju pusat aktivitas di Jakarta. Tingginya jumlah pengguna tersebut sejalan dengan karakteristik wilayah Jabodetabek sebagai kawasan metropolitan dengan tingkat pergerakan penduduk yang padat dan dinamis.

Secara keseluruhan, total jumlah pengguna KRL Commuter Line selama periode 2016–2020 mencapai 1.424.108.511 penumpang, sebagaimana diolah dari data PT Kereta Commuter Indonesia (2021). Data ini menegaskan bahwa KRL Commuter Line memiliki peran strategis sebagai tulang punggung transportasi publik di kawasan perkotaan. Tingginya volume pengguna tersebut menjadi dasar penting perlunya perhatian serius terhadap kualitas pelayanan, termasuk aspek kenyamanan, keselamatan, keandalan, dan fasilitas fisik di stasiun maupun di dalam kereta. Dengan demikian, peningkatan jumlah pengguna KRL Commuter Line semakin menguatkan urgensi penelitian ini untuk mengkaji kualitas pelayanan transportasi pengguna KRL Commuter Line Area Bogor–Jakarta Kota, khususnya dalam menjawab harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. (Syarif & Manggabarani, 2008)

Rute Jakarta Kota–Bogor termasuk salah satu lintasan utama dalam jaringan layanan Commuter Line Jabodetabek. Jalur ini menjadi salah satu yang paling banyak dimanfaatkan oleh penumpang karena menghubungkan Jakarta, Depok, dan Bogor yang merupakan pusat berbagai aktivitas, seperti bekerja, menempuh pendidikan, dan memenuhi kebutuhan harian lainnya. Berdasarkan data PT KCI tahun 2021, rute Jakarta Kota–Bogor tercatat sebagai jalur dengan jumlah penumpang tertinggi dibandingkan rute lainnya. Pada rute ini, Stasiun Bogor termasuk sebagai stasiun dengan jumlah pengguna terbanyak dengan total

penumpang sebesar 4.844.757 jiwa, kemudian disusul oleh Stasiun Bojong Gede sebanyak 4.220.555 jiwa, serta Stasiun Citayam dengan jumlah penumpang mencapai 4.212.500 jiwa.

Rute Jakarta Kota–Bogor melalui sejumlah stasiun transit yang berfungsi sebagai penghubung antar jalur Commuter Line. Stasiun-stasiun transit pada rute ini antara lain Stasiun Jakarta Kota yang mengintegrasikan layanan rute Jakarta–Ancol dan Jakarta–Bogor, baik keberangkatan maupun kedatangan. Selanjutnya, Stasiun Manggarai berperan sebagai simpul transit utama yang menghubungkan rute Jakarta–Bogor dengan lintas Jatinegara–Manggarai–Cikarang. Selain itu, Stasiun Citayam juga berfungsi sebagai stasiun transit yang menghubungkan rute Jakarta–Bogor dengan rute Jakarta–Nambo (PT KCI, 2021).

Selain berperan sebagai simpul transportasi, stasiun-stasiun pada rute Jakarta–Bogor juga berada di area strategis perkotaan. Mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah 2030, Stasiun Manggarai terletak di kawasan pusat perkantoran serta aktivitas perdagangan dan jasa sehingga digolongkan sebagai pusat kegiatan utama. Sementara itu, Stasiun Pasar Minggu dan Stasiun Tebet berada di zona perdagangan skala kota yang termasuk pusat kegiatan tersier. Di sisi lain, Stasiun Jakarta Kota dan Stasiun Bogor dikenal sebagai stasiun dengan tingkat kepadatan penumpang yang tinggi serta berfungsi sebagai titik awal dan akhir perjalanan pada lintas Jakarta Kota–Bogor.

Commuter Line Jabodetabek merupakan salah satu sarana transportasi umum yang memiliki tingkat pemanfaatan tinggi, khususnya di kalangan pekerja. Besarnya minat masyarakat terhadap moda ini berdampak pada munculnya kepadatan penumpang pada waktu-waktu tertentu, terutama saat jam sibuk pagi dan sore hari yang bertepatan dengan waktu berangkat dan pulang kerja. Kondisi kelebihan kapasitas umumnya terjadi pada hari kerja sekitar pukul 07.00–09.00 WIB serta pada sore hingga malam hari, yakni kurang lebih pukul 17.00–19.30 WIB. Fenomena tersebut mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan Commuter Line sebagai transportasi publik, sekaligus menegaskan perannya sebagai salah satu penunjang utama mobilitas harian.

Selain itu, peningkatan penggunaan layanan ini juga menunjukkan adanya pergeseran pola dan gaya hidup masyarakat menuju pilihan yang lebih ramah lingkungan, mengingat transportasi massal dinilai efektif dalam mengurangi kemacetan dan menekan emisi karbon. (Ferdiansyah et al., 2023)

Dalam penelitiannya, Rozaq (2019) menyatakan bahwa transportasi memiliki peran krusial dalam memudahkan perpindahan orang maupun barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Dengan memanfaatkan berbagai jenis moda yang tersedia dan dapat dioperasikan, transportasi bertujuan menyediakan sarana pemindahan secara efisien dan efektif, baik untuk manusia, barang, maupun jasa. Transportasi darat memanfaatkan kendaraan seperti mobil, bus, truk, dan kereta api yang beroperasi melalui jaringan jalan raya maupun rel untuk mengangkut penumpang dan barang. Sementara itu, transportasi laut menggunakan kapal atau perahu yang beroperasi di perairan, seperti sungai, danau, dan laut, guna memindahkan orang serta barang. Adapun transportasi udara memanfaatkan pesawat terbang, baik untuk perjalanan domestik maupun internasional, dalam mengangkut penumpang dan barang melalui jalur udara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Ketersediaan akses terhadap pelayanan publik yang bermutu menjadi unsur yang sangat penting dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menetapkan pedoman normatif melalui Pasal 4 mengenai prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mewujudkan penyelenggaraan transportasi publik yang layak. Prinsip-prinsip tersebut mencakup penyediaan fasilitas yang mendukung aksesibilitas, jaminan keamanan, tingkat keandalan layanan, kenyamanan bagi pengguna, serta ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 54 Tahun 2013, pengembangan sistem transportasi di kawasan Jabodetabek diarahkan pada peningkatan peran angkutan umum berkapasitas besar. Kebijakan tersebut menitikberatkan pada penguatan

transportasi publik guna mendukung mobilitas masyarakat serta mendorong optimalisasi penggunaan moda berbasis rel di wilayah Jabodetabek. Dalam praktiknya, KRL Commuter Line menjadi salah satu moda yang banyak dipilih oleh masyarakat Jakarta dan sekitarnya dibandingkan alternatif transportasi lainnya. Pilihan tersebut didorong oleh beberapa pertimbangan, antara lain efisiensi waktu tempuh karena mampu menghindari kemacetan lalu lintas yang kerap terjadi di jalan raya. Selain itu, tarif yang relatif terjangkau menjadikan KRL Commuter Line sebagai alternatif transportasi yang ekonomis jika dibandingkan dengan penggunaan kendaraan pribadi maupun jasa transportasi lainnya. KRL Commuter Line juga memiliki daya angkut penumpang yang besar sehingga efektif sebagai sarana transportasi massal sekaligus berkontribusi dalam mengurangi tingkat kepadatan lalu lintas.

Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line merupakan salah satu alasan utama pemilihan KRL adalah kemampuannya menghindari kemacetan lalu lintas yang sering terjadi di jalan raya. Selain itu, tarif yang relatif terjangkau menjadikan KRL Commuter Line sebagai pilihan transportasi yang lebih ekonomis dibandingkan penggunaan kendaraan pribadi maupun moda lain. Kapasitas angkut yang besar juga membuat KRL efektif sebagai sarana transportasi massal sekaligus berperan dalam menekan kepadatan lalu lintas. Selain itu, KRL Commuter Line dipilih sebagai moda transportasi unggulan karena menawarkan waktu tempuh yang relatif lebih singkat dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya, seperti mobil dan bus, mengingat KRL memiliki jalur tersendiri. Faktor lain yang turut mendorong tingginya minat masyarakat antara lain tarif yang terjangkau, pilihan rute yang cukup beragam dan menjangkau berbagai wilayah Jabodetabek, tingkat ketepatan waktu yang jelas dan cukup akurat, serta ketersediaan armada yang memadai. (Jakarta et al., 2025)

Berdasarkan data PT Kereta Commuter Indonesia (KCI), jumlah pengguna KRL Commuter Line mengalami peningkatan yang cukup signifikan selama periode 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, jumlah penumpang tercatat mencapai sekitar 250 juta orang, yang mencerminkan mulai pulihnya mobilitas masyarakat pascapandemi Covid-19. Peningkatan ini sejalan dengan kembali berjalannya

aktivitas ekonomi, sosial, dan pendidikan, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan moda transportasi publik yang efisien dan terjangkau, khususnya di wilayah Jabodetabek.

Selanjutnya, pada tahun 2023, volume pengguna KRL meningkat tajam hingga mendekati 350 juta penumpang, atau bertambah sekitar 100 juta dibandingkan tahun sebelumnya. Kenaikan tersebut menunjukkan pulihnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik. Dalam mendukung peningkatan tersebut, PT KCI terus melakukan berbagai upaya perbaikan layanan, seperti penambahan frekuensi perjalanan, peningkatan kapasitas armada, serta penerapan sistem digital guna mempermudah akses informasi dan transaksi tiket. Kondisi sosial dan ekonomi yang semakin stabil setelah pandemi juga turut mendorong percepatan pemulihan mobilitas masyarakat.

Pada tahun 2024, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah pengguna KRL Jabodetabek mencapai 374,49 juta penumpang, meningkat sekitar 13 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Dari total tersebut, sebanyak 87,63 persen merupakan pengguna Commuter Line Jabodetabek. Rata-rata jumlah penumpang KRL tercatat sebesar 27,35 juta orang per bulan dengan tingkat pertumbuhan sekitar 0,83 persen setiap bulannya. Data ini menunjukkan bahwa KRL Commuter Line tetap menjadi pilihan utama masyarakat perkotaan karena efisiensi, keterjangkauan, serta perannya yang strategis dalam mendukung mobilitas harian di kawasan metropolitan Jabodetabek.

Kualitas layanan dalam transportasi kereta api mencakup kebersihan, kelengkapan fasilitas, ketepatan waktu, dan sikap petugas. Di sisi lain, harga juga memainkan peran krusial, karena pengguna cenderung merasa puas apabila harga yang dibayar sepadan dengan manfaat yang diterima. Oleh karena itu, kualitas layanan dan harga menjadi dua faktor utama yang mempengaruhi loyalitas dan keputusan pengguna layanan transportasi. Pengguna KRL Commuter Line berasal dari latar belakang yang beragam, mulai dari pekerja, pelajar, pedagang, hingga masyarakat yang melakukan perjalanan untuk keperluan rekreasi maupun kepentingan lainnya. Moda transportasi ini juga diminati oleh berbagai kelompok

usia, mulai dari anak-anak, remaja, orang dewasa, hingga lanjut usia. Salah satu fasilitas yang disediakan dalam KRL Commuter Line adalah kursi prioritas yang diperuntukkan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, seperti ibu hamil, lanjut usia, penyandang disabilitas, serta penumpang yang membawa bayi. Penyediaan kursi prioritas tersebut merupakan bentuk pemenuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai aksesibilitas angkutan umum bagi penyandang disabilitas. (Kereta & Ranggajati, 2025)

Seiring dengan tingginya jumlah pengguna KRL Commuter Line sebagai moda angkutan penumpang, aspek keselamatan dan keamanan menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, yang menyatakan bahwa standar pelayanan minimum di stasiun KRL sekurang-kurangnya mencakup aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan. (Amba et al., n.d.)

Data dari PT KAI Commuter mencatat bahwa jumlah penumpang harian KRL khususnya pada jam-jam sibuk kerap melebihi kapasitas maksimal. Kondisi ini menciptakan fenomena *overcapacity* yang bahkan setiap hari terjadi terutama pada rute-rute utama seperti Bogor – Jakarta Kota dan Bekasi – Tanah Abang. Akibatnya, penumpang selalu mengalami kepadatan ekstrem di dalam gerbong bahkan hingga sulit untuk bergerak bebas. Fenomena kepadatan penumpang ini tidak hanya menimbulkan permasalahan logistik dan kenyamanan, tetapi juga berdampak serius terhadap kesehatan mental para pengguna. Pengalaman seperti dorong-dorongan, keterlambatan unit kereta, suhu panas dalam gerbong, serta kurangnya ruang. (Damar et al., 2025)

Peron sebagai salah satu unsur penting dalam prasarana perkeretaapian memiliki peran strategis dalam menunjang pelayanan kepada penumpang. Peron merupakan area lantai stasiun yang dirancang sejajar dengan lantai KRL dan berfungsi sebagai tempat menunggu sekaligus sebagai sarana akses bagi penumpang saat naik maupun turun kereta. Dalam standar pelayanan minimum, terdapat beberapa aspek yang menjadi tolok ukur pelayanan pada peron, antara

lain jarak celah (*gap*) antara tepi peron dan badan KRL yang harus berada dalam batas aman, khususnya bagi anak-anak dan penumpang pengguna kursi roda.

Selain itu, lantai peron stasiun harus bebas dari aktivitas komersial, memiliki permukaan yang tidak licin, tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan marka keselamatan dan *guiding block* untuk mendukung aksesibilitas. Selisih ketinggian antara lantai peron stasiun dan lantai KRL ditetapkan maksimal 20 cm, demikian pula dengan jarak celah antara peron dan pintu KRL yang tidak boleh melebihi 20 cm. Apabila selisih ketinggian melebihi batas tersebut, maka wajib disediakan fasilitas tambahan berupa *bancik* atau ramp guna menjamin keselamatan dan kemudahan akses bagi penumpang.

Sebagaimana diketahui, jenis KRL yang dioperasikan pada layanan KRL Commuter Line Jabodetabek adalah seri JR 205 yang memiliki ketinggian lantai kereta sebesar 1.180 mm. Sementara itu, ketinggian lantai peron di sejumlah stasiun Jabodetabek masih bervariasi. Kondisi tersebut menyebabkan adanya perbedaan atau selisih ketinggian antara lantai KRL dan lantai peron stasiun yang cukup beragam. Berdasarkan temuan di lapangan, masih terdapat beberapa stasiun dengan selisih ketinggian lantai peron yang melebihi 20 cm dari lantai KRL, namun belum dilengkapi dengan fasilitas *bancik* atau ramp.

Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko keselamatan serta menyulitkan penumpang, khususnya penumpang prioritas seperti lanjut usia, ibu hamil, penyandang disabilitas, serta penumpang yang membawa anak. Hal serupa juga dialami oleh penumpang yang turun dari kereta, yang harus lebih berhati-hati dalam melangkah, terutama saat kondisi stasiun dalam keadaan padat. Selain itu, perbedaan ketinggian yang cukup signifikan tersebut semakin menyulitkan penumpang berkebutuhan khusus, mengingat waktu buka pintu KRL relatif singkat, yakni sekitar 10 detik. Di sisi lain, ketersediaan fasilitas pendukung seperti *bancik* atau ramp di lokasi tersebut masih belum terlihat secara memadai. (Celah et al., n.d.)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka permasalahan utama pada

penelitian ini ialah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL *Commuter Line* Area Bogor-Jakarta Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL *Commuter Line* Area Bogor-Jakarta Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya tujuan penulisan penelitian yang telah diuraikan penulisan diatas, penulisan juga memiliki pandangan mengenai manfaat yang akan dicapai dari penulisan penelitian ini. Adapun manfaat dan kegunaan dari penelitian ini yakni :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi. Hal ini penelitian ini dapat menjadi referensi dengan tingkat kepuasan publik pada sektor transportasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat penerapan konsep-konsep teoritis mengenai kualitas pelayanan publik, efektivitas kebijakan pelayanan, serta pengukuran kepuasan masyarakat dalam konteks layanan perkeretaapian di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak pengelola KRL *Commuter Line* dan instansi terkait dalam meningkatkan mutu pelayanan transportasi publik di wilayah Jabodetabek. Temuan penelitian dapat menjadi dasar evaluasi terhadap aspek-aspek pelayanan seperti kenyamanan, ketepatan waktu, keamanan dan fasilitas yang memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat membantu pengambil kebijakan

dalam merumuskan strategi perbaikan dan inovasi layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga tercipta pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman dan berkualitas.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam 5 (lima) bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Memuat uraian mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian yang berkaitan dengan topik “Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL Commuter Line Area Bogor–Jakarta Kota”.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori yang digunakan sesuai dengan fokus penelitian, serta hipotesis yang memuat penjelasan mengenai variabel-variabel penelitian dan dugaan sementara yang diajukan dalam penelitian “Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL Commuter Line Area Bogor–Jakarta Kota”.

BAB III METODE PENELITIAN

Menguraikan secara rinci metode penelitian yang digunakan beserta alasan pemilihannya, yang meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi konsep dan variabel, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN

Menyajikan gambaran umum mengenai “Kualitas Pelayanan Transportasi Pengguna KRL Commuter Line Area Bogor–Jakarta Kota” serta hasil analisis tingkat kepuasan pengguna KRL Commuter Line terhadap jarak antara lantai peron dan lantai pintu kereta.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang diajukan oleh peneliti sebagai upaya perbaikan dan pengembangan penelitian di masa mendatang.