



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS LAYANAN TRANSPORTASI KERETA REL LISTRIK
(KRL) PASCA REVITALISASI STASIUN TANAH ABANG DAERAH
KHUSUS JAKARTA**

SKRIPSI

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

Dysta Fenia Leirannisa
223515516010

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FEBRUARI 2026**



NATIONAL UNIVERSITY

***EFFECTIVENESS OF ELECTRIC RAIL TRAIN (KRL) TRANSPORTATION
SERVICES AFTER THE REVITALIZATION OF TANAH ABANG STATION
IN THE JAKARTA REGION***

THESIS

*Submitted As One Of The Requirements To Obtain A Bachelor Of Public
Administration (S.AP) Degree*

Dysta Fenia Leirannisa

223515516010

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

FEBRUARY 2026

LEMBAR PERSETUJUAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dysta Fenia Leirannisa
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516010
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan :
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Publik Transportasi Pasca Revitalisasi Stasiun Tanah Abang Daerah Khusus Jakarta
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, 10 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Ketua Prodi Administrasi Publik

Aberar Gurdno, S.Tr.Pi., M.AP

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Dysta Fenia Leirannisa

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516010

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Publik Transportasi Pasca Revitalisasi
Stasiun Tanah Abang Daerah Khusus Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, Pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa Pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelum atau ditulis oleh Orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam Pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan Yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 13 Februari 2026

Yang membuat pernyataan

Dysta Fenia Leirannisa

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dysta Fenia Leirannisa

Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516010

Program Studi : Administrasi Publik

Kekhususan : -

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) Pasca Revitalisasi Stasiun Tanah Abang Daerah Khusus Jakarta


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, 10 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.


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

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Dysta Fenia Leirannisa
NPM : 223515516010
Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Transportasi Kereta Rel Listrik
(KRL) Pasca Revitalisasi Stasiun Tanah Abang
Daerah Khusus Jakarta

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 : Prof. Dr. A.F. Sigit Rochadi, M.Si.

Penguji I : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Pembimbing : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026



ABSTRAK

Revitalisasi Stasiun Tanah Abang merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi, khususnya di wilayah Daerah Khusus Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan publik transportasi pasca-revitalisasi Stasiun Tanah Abang dengan meninjau perubahan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi. Analisis efektivitas pelayanan didasarkan pada indikator efektivitas organisasi menurut Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa revitalisasi stasiun telah meningkatkan kapasitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kelancaran operasional transportasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, terutama dalam pengaturan arus penumpang pada jam sibuk dan keterpaduan dengan moda transportasi lain di sekitar stasiun. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun revitalisasi secara fisik telah berjalan dengan baik, efektivitas pelayanan publik secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi antar pemangku kepentingan serta peningkatan integrasi layanan transportasi guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan publik, transportasi, revitalisasi stasiun, Stasiun Tanah Abang.

ABSTRACT

The revitalization of Tanah Abang Station is part of the government's efforts to improve the quality of public services in the transportation sector, particularly in the Special Region of Jakarta. This study aims to analyze the effectiveness of public transportation services after the revitalization of Tanah Abang Station by examining changes in service quality perceived by users. This study used a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including field observations, interviews, and documentation studies. The analysis of service effectiveness is based on Duncan's organizational effectiveness indicators, namely goal achievement, integration, and adaptation. The results indicate that the station revitalization has increased service capacity, facility comfort, and smooth transportation operations. However, several obstacles remain, particularly in managing passenger flow during peak hours and integrating with other transportation modes around the station. This situation indicates that although the physical revitalization has been well-understood, the overall effectiveness of public services has not been fully achieved. Therefore, strengthening coordination between stakeholders and improving the integration of transportation services is necessary to achieve more effective and sustainable public services.

Keywords: effectiveness, public services, transportation, station revitalization, Tanah Abang Station.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulisan skripsi dengan judul “Efektivitas Layanan Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) Pasca Revitalisasi Stasiun Tanah Abang Daerah Khusus Jakarta” dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) setelah dilaksanakannya revitalisasi Stasiun Tanah Abang.

Selama penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan untuk penulis, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Ibu Mary Ismowati, M.Si. selaku Wakil Dekan II Bidang Keuangan, SDM, Penelitian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
5. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.A.P., M.A.P selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik.
6. Bapak Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dalam memberikan arahan, kritik serta saran yang sangat membangun untuk penulis sehingga penyusunan skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
7. Seluruh staff dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah berperan penting dalam proses perkuliahan penulis, memberikan ilmu dan mempermudah penulis selama masa studi.
8. Seluruh Narasumber yang telah meluangkan waktunya untuk bersedia dalam penelitian ini, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai sepenuh hati, Ayah Randy Dizavril, S.E. dan Bunda Leila Ramadhani Jasin, A.Md. yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah mendidik, membimbing, serta membesarkan penulis sejak masa kanak-kanak hingga penulis berada pada tahap kehidupan saat ini. Melalui doa yang tidak pernah terputus, dukungan moral yang tiada henti, serta kasih sayang yang diberikan tanpa syarat, Ayah dan Bunda senantiasa menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi penulis. Berkat pengorbanan, perhatian, dan motivasi yang terus diberikan, penulis mampu melewati berbagai proses dan tantangan dalam menempuh pendidikan hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi pada jenjang sarjana. Semoga segala doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah Ayah dan Bunda berikan kepada penulis senantiasa mendapatkan balasan kebaikan yang berlipat dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala.

10. Kepada kakak tercinta, Dylan Arrifqi Qadrian, S.I.Kom. dan Eli Alfiyanti, S.S yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan mereka menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada teman-teman seperjuangan, Maria Mayawi Sriutami, Imam Triananda, Aisyah Putri Haniah, Anissa Zakia Ariyana Putri, Elisabeth Margaretha Hasugian terima kasih telah memberikan kebersamaan dan juga canda tawa yang membuat proses penyelesaian skripsi ini terasa lebih ringan untuk dijalani.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi bahan referensi dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan di masa yang mendatang.

Jakarta, Februari 2026

Dysta Fenia Leirannnisa

DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
1.5 Batasan Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.1 Matriks Penelitian Terdahulu	17
2.2 Kajian Teori	21
2.2.1 Definisi Efektivitas	21
2.2.2 Tolak Ukur Efektivitas	22
2.2.3 Pelayanan Publik.....	24
2.2.4 Ciri – ciri Pelayanan Publik.....	25
2.2.5 Asas Asas Pelayanan Publik	26
2.2.6 Unsur – unsur Pelayanan Publik.....	28
2.2.7 Revitalisasi.....	28
2.2 Kerangka Pemikiran	31

BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2 Informan Penelitian	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Data Primer.....	35
3.3.2 Data Sekunder.....	35
3.4 Teknik Analisis Data	35
3.5 Teknik Keabsahan Data	36
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum	38
4.1.1 Profil PT. Kereta Commuter Indonesia.....	38
4.1.2 Visi dan Misi.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia.....	40
4.1.4 Profil Stasiun Tanah Abang.....	41
4.1.5 Fasilitas dan Sarana Pendukung Layanan di Stasiun Tanah Abang ...	43
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Pencapaian Tujuan.....	54
4.2.2 Adaptasi.....	60
4.2.3 Integrasi.....	65
4.3 Pembahasan.....	73
4.3.1 Pencapaian Tujuan.....	73
4.3.2 Integrasi	74
4.3.3 Adaptasi.....	75
BAB V.....	77
PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Stasiun Tanah Abang.....	41
Gambar 4.1.2.1 Peron Stasiun Tanah Abang Pasca Revitalisasi	43
Gambar 4.1.2.2 Gate Keluar Stasiun Tanah Abang Bangunan Baru	44
Gambar 4.1.2.3 Gate Masuk Stasiun Tanah Abang Baru.....	44
Gambar 4.1.2.4 Loket Pembelian Tiket	45
Gambar 4.1.2.5 Mesin Tiket.....	46
Gambar 4.1.2.6 Commuter Balance Reader (CBR)	47
Gambar 4.1.2.7 Charging Corner	48
Gambar 4.1.2.8 Papan Informasi Digital	48
Gambar 4.1.2.9 Tangga Penghubung	49
Gambar 4.1.2.10 Kursi Roda.....	50
Gambar 4.1.2.11 Ruang Tunggu.....	50
Gambar 4.1.2.12 Peta Stasiun Digital.....	51
Gambar 4.1.2.13 Lift.....	51
Gambar 4.1.2.14 Eskalator	52
Gambar 4.1.2.15 Toilet.....	53
Gambar 4.1.2.16 Musholla.....	53
Gambar 4.1.2.17 Tempat Sampah.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengguna KRL Sebelum dan Sesudah Revitalisasi.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. 2 Kerangka Berfikir	31
Tabel 3. 1 Informan Wawancara	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	84
Lampiran 2 Surat Permohonan Wawancara	94
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	95
Lampiran 4 Dokumentasi	115
Lampiran 5 Hasil Cek Turnitin.....	117

