

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi nasional. Di Indonesia, sistem transportasi publik menjadi bagian penting dalam perencanaan pembangunan karena berkaitan langsung dengan aktivitas sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat. Pertumbuhan penduduk serta meningkatnya aktivitas perkotaan, khususnya di kota besar seperti Jakarta, mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas sistem transportasi publik agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur transportasi tidak hanya ditujukan untuk penyediaan sarana fisik, tetapi juga diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjamin kenyamanan, keamanan, serta kemudahan akses bagi pengguna.

Kebijakan pengembangan transportasi publik tersebut sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 yang menekankan pentingnya integrasi antarmoda, peningkatan konektivitas, serta penyediaan layanan transportasi publik yang berkelanjutan dan inklusif. Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, kualitas dan efektivitas layanan transportasi publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menerapkan prinsip good governance, khususnya dalam aspek akuntabilitas, transparansi, dan orientasi pada kepentingan masyarakat.

Transportasi publik juga berperan penting dalam mengatasi berbagai permasalahan perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, dan ketimpangan akses transportasi. Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi nasional menghadapi tekanan mobilitas yang sangat tinggi setiap harinya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta (2023), jumlah pengguna transportasi umum, khususnya KRL Commuter Line, mencapai lebih dari satu juta orang per hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa transportasi publik telah

menjadi kebutuhan utama masyarakat perkotaan, sehingga keberlanjutan dan efektivitas pelayanannya perlu terus ditingkatkan.

Salah satu kebijakan strategis yang dijalankan adalah revitalisasi simpul-simpul transportasi, termasuk stasiun kereta api, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi Jabodetabek. Stasiun sebagai simpul utama pergerakan manusia memiliki peran penting dalam menentukan kelancaran dan kualitas pelayanan transportasi publik secara keseluruhan.

Stasiun Tanah Abang merupakan salah satu stasiun strategis di wilayah Jabodetabek yang memiliki tingkat mobilitas sangat tinggi. Selain menjadi simpul utama KRL Commuter Line, stasiun ini berada di kawasan perdagangan padat, yaitu Pasar Tanah Abang, yang merupakan sentral perdagangan tekstil terbesar di Asia Tenggara. Kondisi tersebut menjadikan Stasiun Tanah Abang sebagai pusat pertemuan berbagai aktivitas ekonomi dan sosial masyarakat dari wilayah Jakarta maupun daerah penyangga seperti Tangerang, Serpong, Parung Panjang, dan Maja. (Frans Michael, 2024)

KRL Commuter Line dipilih sebagai fokus kajian karena merupakan moda transportasi massal berbasis rel dengan jangkauan layanan terluas di wilayah Jabodetabek serta memiliki tingkat ketergantungan pengguna yang sangat tinggi dibandingkan moda transportasi rel lainnya. Berbeda dengan Kereta Jarak Jauh (KAJJ) yang melayani perjalanan antarkota dengan frekuensi terbatas, KRL Commuter Line melayani mobilitas harian masyarakat dengan intensitas tinggi, pola perjalanan rutin, serta volume penumpang yang besar. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan KRL memiliki dampak langsung terhadap produktivitas, dan kenyamanan

Untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan, pemerintah melalui PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan PT Kereta Commuter Indonesia melaksanakan program revitalisasi Stasiun Tanah Abang sejak tahun 2022. Program ini mencakup perluasan kapasitas stasiun, penataan ulang sirkulasi penumpang, peningkatan integrasi antarmoda, serta penyediaan fasilitas pelayanan publik yang lebih memadai, termasuk fasilitas ramah disabilitas. Revitalisasi tersebut diharapkan

tidak hanya memperbaiki kondisi fisik bangunan stasiun, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan publik transportasi secara menyeluruh.

Namun, dalam praktiknya, peningkatan infrastruktur tidak selalu secara otomatis diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Perubahan tata ruang, sistem operasional, serta pola pergerakan penumpang pasca revitalisasi berpotensi menimbulkan tantangan baru dalam pengelolaan pelayanan publik, khususnya pada stasiun dengan tingkat kepadatan tinggi seperti Stasiun Tanah Abang. (Trisya Juliantina Adiwijaya, 2024). Hal ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara tujuan kebijakan revitalisasi dengan kondisi pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna.

Sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024 yang menekankan pentingnya integrasi antarmoda, peningkatan konektivitas, serta penyediaan layanan transportasi publik yang berkelanjutan dan inklusif. Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, kualitas dan efektivitas layanan transportasi publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menerapkan prinsip *good governance*, terutama dalam hal akuntabilitas, transparansi, dan orientasi pada kepentingan masyarakat.

Transportasi publik juga berperan penting dalam mengatasi berbagai permasalahan perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, dan ketimpangan akses transportasi. Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi nasional menghadapi tekanan mobilitas yang sangat tinggi setiap harinya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta (2023), jumlah pengguna transportasi umum, khususnya KRL Commuter Line, mencapai lebih dari satu juta orang per hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa transportasi publik telah menjadi kebutuhan utama masyarakat perkotaan, sehingga keberlanjutan dan efektivitas pelayanannya perlu terus ditingkatkan.

Dalam upaya menjawab tantangan tersebut, pemerintah dalam dua dekade terakhir mendorong modernisasi sistem transportasi melalui program revitalisasi, digitalisasi, dan integrasi antarmoda. Salah satu kebijakan strategis yang dijalankan adalah revitalisasi simpul-simpul transportasi, termasuk stasiun kereta api, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2018 tentang

Rencana Induk Transportasi Jabodetabek. Stasiun sebagai simpul utama pergerakan manusia memiliki peran penting dalam menentukan kelancaran dan kualitas pelayanan transportasi publik secara keseluruhan. (Ahmad Mustanir, 2022)

Selain menjadi simpul utama KRL Commuter Line, Stasiun Tanah Abang berada di kawasan perdagangan padat yang mendukung aktivitas ekonomi masyarakat dari berbagai wilayah penyangga Jakarta. Untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan, pemerintah melalui PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan PT Kereta Commuter Indonesia melaksanakan program revitalisasi Stasiun Tanah Abang sejak tahun 2022. Program ini mencakup perluasan kapasitas stasiun, penataan ulang sirkulasi penumpang, peningkatan integrasi antarmoda, serta penyediaan fasilitas pelayanan publik yang lebih memadai, termasuk bagi penyandang disabilitas.

Revitalisasi tersebut diharapkan tidak hanya memperbaiki kondisi fisik bangunan stasiun, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan publik transportasi. Namun, dalam praktiknya, peningkatan infrastruktur tersebut kurang diikuti (Alfidyah, 2025) secara otomatis diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Perubahan tata ruang, sistem operasional, serta pola pergerakan penumpang pasca revitalisasi berpotensi menimbulkan tantangan baru dalam pengelolaan pelayanan publik, terutama pada stasiun dengan tingkat kepadatan tinggi seperti Stasiun Tanah Abang.

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap efektivitas layanan publik transportasi pasca revitalisasi. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan revitalisasi telah mencapai tujuan peningkatan aksesibilitas, kenyamanan, dan efisiensi layanan bagi masyarakat pengguna. Selain itu, evaluasi efektivitas pelayanan publik juga relevan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan transportasi perkotaan yang berkelanjutan serta mendukung pencapaian pembangunan kota yang inklusif dan ramah lingkungan. (Frans Michael, 2024)

Dalam dua dekade terakhir, pemerintah Indonesia berkomitmen mempercepat modernisasi sistem transportasi melalui program revitalisasi, digitalisasi, dan integrasi antarmoda. Melalui kebijakan Kementerian Perhubungan

dan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ), dilakukan pembenahan menyeluruh pada simpul-simpul transportasi strategis, termasuk stasiun kereta, terminal bus, dan halte integrasi. Upaya ini merupakan bentuk implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi Jabodetabek (RITJ) yang bertujuan menciptakan sistem transportasi yang efisien, terintegrasi, dan ramah lingkungan. Revitalisasi stasiun merupakan bagian penting dari kebijakan tersebut karena stasiun menjadi simpul utama pergerakan manusia dan moda transportasi di wilayah perkotaan. Melalui program ini, diharapkan tercipta peningkatan efektivitas layanan publik transportasi yang tidak hanya memudahkan mobilitas masyarakat tetapi juga mendorong perubahan perilaku menuju penggunaan moda transportasi massal.

Modernisasi layanan publik di sektor transportasi juga terkait erat dengan konsep *public service reform* yang menekankan pentingnya inovasi, profesionalisme aparatur, serta orientasi pelayanan kepada pengguna (*customer-oriented public service*). Dalam konteks pelayanan transportasi publik, efektivitas diukur dari sejauh mana penyelenggara layanan mampu menyediakan fasilitas dan sistem yang memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat, tepat, dan efisien (Riskha Chyntia Dewi, 2022). Namun, dalam implementasinya, berbagai faktor struktural seperti keterbatasan kapasitas, manajemen operasional, dan koordinasi antarinstansi sering kali menjadi penghambat tercapainya efektivitas tersebut.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap hasil revitalisasi stasiun perlu dilakukan secara mendalam agar dapat diketahui apakah tujuan dari kebijakan publik tersebut telah tercapai sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Tabel 1. 1 Data Pengguna KRL sebelum dan Sesudah Revitalisasi

Periode (Tahun)	Volume Pengguna
2022	± 11.100.000 pengguna
2023	15.087.697 pengguna
2024	± 215.000 pengguna
2025	± 215.000–300.000 pengguna

Sumber: Kompas.com

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah pengguna KRL di Stasiun Tanah Abang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 15.087.697 pengguna yang berangkat dari stasiun tersebut. Pada tahun 2024 volume penumpang yang menggunakan Stasiun Tanah Abang mencapai rata-rata sekitar 215.000 penumpang per hari yang mencakup penumpang naik, turun, maupun transit.

Program revitalisasi Stasiun Tanah Abang mulai dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Kementerian Perhubungan sejak tahun 2022. Tujuannya adalah untuk memperluas kapasitas stasiun, menata ulang area sirkulasi penumpang, meningkatkan integrasi antarmoda dengan TransJakarta dan transportasi daring, serta memperbaiki fasilitas pelayanan publik seperti area tunggu, loket, dan akses untuk penyandang disabilitas. Pemerintah menargetkan revitalisasi ini tidak hanya memperbaiki tampilan fisik bangunan, tetapi juga meningkatkan efektivitas pelayanan publik transportasi agar pengguna merasa lebih nyaman dan aman. Berdasarkan informasi yang dipublikasikan oleh beberapa media, total anggaran revitalisasi Stasiun Tanah Abang mencapai sekitar Rp380 miliar yang digunakan untuk pembangunan gedung stasiun baru, penambahan peron, peningkatan jalur rel, serta pengembangan fasilitas pendukung lainnya. (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2025)

Meskipun revitalisasi Stasiun Tanah Abang telah memberikan perubahan signifikan dari segi penataan fisik dan estetika, masih terdapat berbagai permasalahan dalam aspek pelayanan publik yang menunjukkan belum optimalnya efektivitas layanan (Zainuddin, 2025). Selain itu, jalur integrasi antara KRL dengan moda transportasi lain seperti TransJakarta dan ojek daring belum sepenuhnya tertata dengan baik, sehingga menimbulkan ketidakteraturan arus penumpang. Masalah ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan revitalisasi yang diharapkan meningkatkan efektivitas layanan publik dengan kondisi nyata di lapangan. Padahal, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menegaskan bahwa penyelenggara wajib menyediakan layanan yang aman, tepat waktu, nyaman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun, belum semua indikator pelayanan tersebut tercapai secara konsisten di Stasiun Tanah Abang.

Pengguna masih menghadapi kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru pasca revitalisasi, seperti perubahan jalur akses, kebijakan keluar-masuk penumpang, dan keterbatasan fasilitas informasi digital. Hal ini mengindikasikan bahwa revitalisasi fisik tidak serta-merta menjamin tercapainya efektivitas layanan publik apabila tidak diikuti oleh perbaikan manajemen pelayanan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia penyelenggara.

Kondisi ketidakefektifan layanan publik transportasi pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang memiliki dampak langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Ketidakteraturan arus penumpang dan kemacetan di sekitar area stasiun berpotensi menurunkan produktivitas masyarakat pengguna transportasi umum, terutama para pekerja yang bergantung pada ketepatan waktu perjalanan KRL. Selain itu, ketidaknyamanan fasilitas publik dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dan kembali beralih ke kendaraan pribadi, yang justru memperparah kemacetan dan emisi karbon di wilayah Jakarta. Dari perspektif tata kelola pemerintahan, kondisi ini dapat mengindikasikan lemahnya efektivitas implementasi kebijakan publik, karena keberhasilan revitalisasi tidak hanya diukur dari pembangunan infrastruktur, tetapi

juga dari keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. (Alfidyah, 2025)

Urgensi evaluasi efektivitas layanan publik transportasi juga berkaitan dengan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*), khususnya tujuan ke-11 tentang “Kota dan Permukiman yang Inklusif, Aman, Tangguh, dan Berkelanjutan.” (Mohamad Davit Triandi Priatna, 2025). Apabila layanan publik transportasi tidak efektif, maka tujuan untuk menciptakan kota yang berkelanjutan dan ramah lingkungan akan sulit terwujud. Selain itu, efektivitas pelayanan publik yang rendah dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan lembaga penyedia layanan publik. Oleh karena itu, kajian mendalam terhadap efektivitas layanan publik transportasi pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang menjadi sangat penting sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan di masa depan.

Revitalisasi Stasiun Tanah Abang tidak hanya berfungsi sebagai proyek fisik untuk mempercantik infrastruktur, tetapi juga merupakan bagian dari upaya reformasi layanan publik dalam sektor transportasi. Dalam konteks administrasi publik, revitalisasi ini mencerminkan penerapan prinsip *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan responsivitas lembaga publik terhadap kebutuhan masyarakat (Supawanhar, 2024). Pemerintah melalui PT Kereta Api Indonesia (Persero) berupaya membangun sistem pelayanan yang modern, berbasis teknologi, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara.

Secara konseptual, efektivitas pelayanan publik merupakan ukuran sejauh mana proses dan hasil pelayanan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Dwiyanto (2018) dalam (Zainuddin, 2025), efektivitas layanan publik ditentukan oleh kemampuan lembaga penyelenggara dalam menghasilkan manfaat yang nyata bagi masyarakat, baik dalam bentuk kemudahan akses, peningkatan

kenyamanan, maupun percepatan proses pelayanan. Dalam konteks transportasi publik, efektivitas dapat diukur melalui indikator keterjangkauan, ketepatan waktu, keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Setelah revitalisasi dilakukan, seharusnya seluruh indikator tersebut mengalami peningkatan yang signifikan. Namun, berbagai hasil pengamatan dan keluhan masyarakat menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam hal pengelolaan arus penumpang, keterpaduan moda transportasi, serta sistem informasi yang belum sepenuhnya optimal.

Dari perspektif kebijakan publik, proyek revitalisasi Stasiun Tanah Abang merupakan implementasi dari kebijakan peningkatan pelayanan transportasi perkotaan sebagaimana diatur dalam Rencana Induk Transportasi Jabodetabek (RITJ) 2018–2029 serta Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 69 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kereta Api. Kedua kebijakan tersebut menekankan pentingnya penyediaan transportasi yang terintegrasi dan berorientasi pada pengguna..

Selain faktor kebijakan, efektivitas layanan publik juga sangat dipengaruhi oleh faktor manajemen internal lembaga penyelenggara. Berdasarkan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan yang dikutip oleh Steers (1985) dalam (Riskha Chyntia Dewi, 2022), keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada kemampuan mengelola sumber daya manusia, teknologi, serta struktur organisasi yang adaptif terhadap perubahan lingkungan. Dalam hal ini, PT KAI dan anak perusahaannya, PT Kereta Commuter, dituntut untuk memiliki tata kelola yang profesional, berorientasi pada hasil, serta mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna transportasi modern. Tantangan seperti keterbatasan tenaga pelayanan, pemeliharaan fasilitas yang tidak konsisten, dan kurangnya inovasi digital dapat menghambat efektivitas layanan publik pasca revitalisasi.

Revitalisasi Stasiun Tanah Abang juga memiliki implikasi sosial dan ekonomi yang luas terhadap masyarakat di sekitarnya. Kawasan Tanah Abang dikenal sebagai pusat perdagangan tekstil terbesar di Asia Tenggara, dengan ribuan pedagang dan pekerja yang setiap harinya bergantung pada aksesibilitas transportasi publik. Dari sisi sosial, ketidaknyamanan dalam mengakses

transportasi publik juga dapat mengurangi partisipasi warga dalam kegiatan sosial dan ekonomi perkotaan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan transportasi publik tidak hanya dilihat dari aspek teknis operasional, tetapi juga dari kontribusinya terhadap pembangunan sosial-ekonomi yang inklusif.

Dalam *New Public Service*, pelayanan publik seharusnya tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan keadilan sosial. Pengguna transportasi publik bukan sekadar pelanggan, melainkan warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang adil dan bermartabat.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas layanan publik pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang juga perlu mempertimbangkan sejauh mana kebijakan dan praktik pelayanan telah melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, penilaian kepuasan, serta penyampaian aspirasi. Partisipasi publik dalam evaluasi layanan dapat menjadi dasar bagi peningkatan kualitas kebijakan transportasi di masa mendatang.

Selain itu, efektivitas layanan publik transportasi juga memiliki dimensi keberlanjutan lingkungan. Transportasi publik yang efektif dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi, menurunkan emisi gas rumah kaca, serta mendukung agenda pembangunan hijau di perkotaan. Berdasarkan data Kementerian Perhubungan (2024) sektor transportasi menyumbang sekitar 28% dari total emisi karbon di Indonesia, di mana sebagian besar berasal dari kendaraan bermotor pribadi. (BPK, 2010)

Efektivitas transportasi publik tidak hanya berdampak pada pengurangan polusi udara, tetapi juga pada peningkatan efisiensi energi dan kualitas hidup masyarakat perkotaan. Menurut persepsi publik yang dirilis oleh Institute for Transportation and Development Policy (ITDP) pada 2023, dominasi kendaraan pribadi dan rendahnya penggunaan transportasi publik di kota besar seperti Jakarta berkontribusi terhadap permasalahan kemacetan dan memburuknya kualitas udara perkotaan. Survei menunjukkan bahwa lebih dari 75% responden mengidentifikasi penggunaan kendaraan pribadi sebagai faktor utama yang memperburuk kondisi polusi dan mobilitas di Jakarta.

Dalam konteks ini, transportasi publik yang efektif dapat menjadi solusi untuk mengurangi waktu tempuh, meningkatkan konektivitas, serta menciptakan lingkungan kota yang lebih sehat dan produktif. Revitalisasi Stasiun Tanah Abang, yang mengusung konsep integrasi antar moda transportasi seperti KRL, TransJakarta, dan angkutan umum lainnya, merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menciptakan sistem transportasi yang berkelanjutan dan efisien.

Beberapa laporan media, menurut Dinas Perhubungan DKI Jakarta, revitalisasi Stasiun Tanah Abang telah berhasil meningkatkan kapasitas peron dan kenyamanan ruang tunggu, tetapi masih ditemukan masalah dalam pengaturan arus keluar-masuk penumpang serta keterpaduan dengan moda transportasi lain di sekitar stasiun. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara keberhasilan fisik revitalisasi dengan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Banyak pengguna masih mengeluhkan keterbatasan area penjemputan, kemacetan di sekitar stasiun, serta kurangnya kejelasan informasi rute transportasi lanjutan. Permasalahan ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh perbaikan sarana, tetapi juga oleh kemampuan sistem untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan terintegrasi.

Oleh karena itu, penting untuk meninjau efektivitas revitalisasi Stasiun Tanah Abang secara komprehensif, tidak hanya dari aspek fisik dan operasional, tetapi juga dari perspektif pelayanan publik dan kepuasan pengguna. Evaluasi tersebut dapat memberikan gambaran sejauh mana kebijakan revitalisasi telah berhasil meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, dan efisiensi layanan transportasi bagi masyarakat. Efektivitas revitalisasi akan terlihat apabila pengguna merasakan adanya perubahan positif yang signifikan dalam hal kemudahan mobilitas, ketepatan waktu, serta kualitas pengalaman menggunakan transportasi publik.

Selain itu, peningkatan efektivitas layanan transportasi publik pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang harus mempertimbangkan integrasi antara kebijakan nasional dan kebijakan daerah. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memastikan koordinasi antara lembaga terkait, seperti PT KAI Commuter, Dinas Perhubungan, TransJakarta, serta operator transportasi daring.

Integrasi kelembagaan ini menjadi faktor kunci dalam menciptakan sistem transportasi yang efisien dan responsif. Tanpa koordinasi yang baik, kebijakan revitalisasi berisiko menjadi proyek infrastruktur semata tanpa memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari sisi pengguna, keberhasilan revitalisasi juga ditentukan oleh sejauh mana perubahan yang terjadi mampu menjawab kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Pengguna transportasi publik memiliki latar belakang sosial, ekonomi, dan tujuan mobilitas yang beragam, sehingga kebijakan pelayanan harus bersifat inklusif dan adaptif terhadap perbedaan kebutuhan tersebut. Sebagai contoh, penyediaan fasilitas ramah disabilitas, ruang menyusui, serta area tunggu yang memadai merupakan aspek penting dalam mewujudkan layanan publik yang berkeadilan. Selain itu, penerapan teknologi digital seperti sistem informasi real-time, pembayaran elektronik, dan aplikasi navigasi transportasi dapat menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kemudahan akses dan kepuasan pengguna.

Evaluasi efektivitas pelayanan publik juga perlu dilakukan melalui pendekatan partisipatif, di mana masyarakat dilibatkan dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang menekankan pentingnya keterlibatan warga negara dalam proses pengambilan keputusan publik. Dengan melibatkan masyarakat sebagai mitra, bukan sekadar penerima layanan, pemerintah dapat memperoleh umpan balik yang lebih akurat untuk memperbaiki sistem pelayanan. Partisipasi publik juga dapat meningkatkan rasa memiliki (*sense of ownership*) terhadap kebijakan pemerintah, sehingga mendorong kesadaran kolektif dalam menjaga dan memanfaatkan fasilitas publik secara bertanggung jawab.

Selain faktor pelayanan dan partisipasi, keberlanjutan lingkungan harus tetap menjadi dimensi penting dalam evaluasi efektivitas transportasi publik. Revitalisasi stasiun yang baik seharusnya tidak hanya memperhatikan aspek kenyamanan pengguna, tetapi juga mendukung pengurangan emisi dan peningkatan efisiensi energi. Misalnya, penerapan konsep *green station* dengan penggunaan material ramah lingkungan, sistem pencahayaan hemat energi, serta area hijau di sekitar stasiun dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pembangunan berkelanjutan. Dengan demikian, efektivitas revitalisasi tidak hanya diukur dari

peningkatan jumlah pengguna atau kecepatan layanan, tetapi juga dari kontribusinya terhadap keberlanjutan lingkungan perkotaan.

Dari perspektif sosial-ekonomi, keberhasilan revitalisasi Stasiun Tanah Abang juga memiliki implikasi luas terhadap aktivitas ekonomi di sekitarnya. Perbaikan aksesibilitas transportasi akan mendorong peningkatan mobilitas tenaga kerja, memperlancar arus barang dan jasa, serta memperkuat daya tarik kawasan Tanah Abang sebagai pusat perdagangan dan ekonomi kreatif. Namun, apabila efektivitas pelayanan publik masih rendah, maka potensi ekonomi tersebut tidak akan berkembang secara optimal. Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa setiap kebijakan revitalisasi disertai dengan strategi pengelolaan kawasan yang memperhatikan keseimbangan antara kepentingan pengguna transportasi, pedagang lokal, dan pengelola fasilitas publik.

Dalam konteks kebijakan publik, penelitian mengenai efektivitas layanan transportasi pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian tentang implementasi kebijakan transportasi dan pelayanan publik di era modernisasi infrastruktur perkotaan. Sementara secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan PT KAI Commuter dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Dengan demikian, revitalisasi stasiun tidak hanya menjadi proyek pembangunan fisik, tetapi juga menjadi instrumen untuk memperkuat kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan keberlanjutan kota.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada kajian efektivitas layanan publik transportasi pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan pelayanan publik setelah revitalisasi serta menjadi bahan masukan bagi pemerintah dan penyelenggara transportasi dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan transportasi publik di masa mendatang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Apakah layanan transportasi KRL efektif pasca revitalisasi stasiun tanah abang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah layanan transportasi KRL efektif pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini ditujukan agar pembaca maupun pihak terkait dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian efektivitas pelayanan publik di sektor transportasi
2. Menjadi referensi dalam memahami keterkaitan antara kebijakan revitalisasi infrastruktur dan peningkatan kualitas layanan publik di wilayah perkotaan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah, khususnya Kementerian Perhubungan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menilai keberhasilan program revitalisasi Stasiun Tanah Abang.
2. Memberikan masukan bagi pengelola transportasi publik dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Menjadi acuan bagi peneliti atau akademisi selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai efektivitas layanan publik dan implementasi kebijakan revitalisasi transportasi di daerah perkotaan lainnya

### 1.5 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan agar pembahasan tidak melebar dan tetap fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek Penelitian difokuskan pada efektivitas layanan publik transportasi di Stasiun Tanah Abang setelah dilaksanakannya program revitalisasi oleh Proyek pengembangan ini merupakan kolaborasi antara Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA), KAI, KAI Commuter, dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Subjek penelitian difokuskan pada pengguna KRL Commuter Line yang beraktivitas melalui Stasiun Tanah Abang, serta pihak pengelola atau petugas stasiun yang terlibat langsung dalam pelayanan.
2. Wilayah penelitian dibatasi di Stasiun Tanah Abang, Jakarta Pusat, sebagai salah satu simpul transportasi utama di wilayah Daerah Khusus Jakarta yang mengalami revitalisasi secara signifikan.



## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi gambaran umum mengenai penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini bertujuan untuk memberikan pemahaman awal mengenai konteks dan arah penelitian yang dilakukan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat kajian teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian, seperti teori efektivitas, teori revitalisasi, serta teori layanan publik dan kajian terdahulu yang mendukung penelitian. Selain itu, pada bab ini juga disajikan kerangka berpikir yang digunakan untuk menganalisis permasalahan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, instrumen penelitian, serta metode analisis data. Bab ini bertujuan agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah

