

# **Analisis Efektivitas Pelayanan pada Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* Jakarta**

Nurazizah Ramadanti Sakinah<sup>1</sup>

Departemen Politik Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro, Semarang – Indonesia

## **ABSTRAK**

Sebagai bentuk dukungan atas program pemerintah yang mengharuskan adanya prinsip kesetaraan gender pada transportasi publik, PT KAI *Commuter Line* menyediakan layanan berupa Kereta Khusus Wanita pada rangkaian pertama dan terakhir kereta KRL *Commuter Line* yang diharapkan dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang Wanita saat menggunakan transportasi publik sebagai moda transportasi sehari-hari. Namun, saat jam sibuk atau *rush hour* efektivitas pelayanan ini seringkali dipertanyakan, sebab kereta selalu penuh sesak dengan penumpang. Penelitian ini membahas mengenai efektivitas dari Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* Jakarta. Tujuannya untuk menganalisis efektivitas pelayanan pada Kereta Khusus Wanita di KRL *Commuter Line* Jakarta. penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* sudah cukup efektif sebagai bentuk pemenuhan layanan berbasis gender yang diukur dari factor kenyamanan, keamanan, tanggung jawab pada individual, karakteristik masinis dan kru, keandalan dan kinerja tepat waktu, kemudahan, perluasan layanan, dan akses kendaraan, karena sudah meminimalisir terjadinya kasus pelecehan seksual di dalam kereta. Namun, penumpang tetap harus mawas diri dan memiliki kesadaran diri yang tinggi untuk selalu waspada serta berempati terhadap penumpang lain jika terjadi kepadatan penumpang saat jam sibuk. Sebab, ketersediaan rangkaian Kereta Khusus Wanita masih belum dapat memenuhi kebutuhan penumpang Wanita yang jumlahnya kian meningkat pada saat jam berangkat maupun pulang kerja.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Pelayanan Publik, Kereta Khusus Wanita

---

<sup>1</sup>Korespondensi Penyusun: [nurazizahramadanti@students.undip.ac.id](mailto:nurazizahramadanti@students.undip.ac.id)

## ABSTRACT

As a form of support for the government program that requires the principle of gender equality in public transportation, PT. KAI Commuter Line provides a service in the form of a Special Women's Train on the first and last series of KRL Commuter Line trains which is expected to provide a sense of security and comfort for female passengers when using public transportation as a daily mode of transportation. However, during rush hour the effectiveness of this service is often questioned, because the train is always crowded with passengers. This study discusses the effectiveness of the Special Women's Train on the Jakarta KRL Commuter Line. The aim is to analyze the effectiveness of the service on the Special Women's Train on the Jakarta KRL Commuter Line. This study uses a descriptive qualitative method with interview and documentation techniques. The results of this study indicate that the Special Women's Train on the KRL Commuter Line is quite effective as a form of fulfilling gender-based services as measured by factors of comfort, safety, individual responsibility, characteristics of drivers and crew, reliability and on-time performance, convenience, expansion of services, and vehicle access, because it has minimized the occurrence of cases of sexual harassment on the train. However, passengers must remain self-aware and have high self-awareness to always be alert and empathetic towards other passengers if there is a density of passengers during rush hour. Because, the availability of the Special Women's Train series still cannot meet the needs of female passengers whose numbers are increasing during the hours of going to and from work.

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, Special Women's Train

---

### A. Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi instrumen penting dalam menunjang suatu negara menuju arah yang lebih baik. Keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi faktor utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga rasa kepercayaan masyarakat pada pemerintah dapat ikut meningkat. Dalam konteks negara berkembang, tingginya tingkat kepercayaan masyarakat untuk pemerintah dapat membantu mewujudkan pembangunan menjadi lebih baik karena pemerintah akan terus melakukan perubahan-perubahan yang akan menunjang efektivitas pekerjaan masyarakatnya. Bentuk-bentuk pelayanan publik terbagi menjadi beberapa bagian,

salah satunya adalah pelayanan publik untuk menunjang mobilitas masyarakat, yaitu penyediaan transportasi umum. Terdapat tiga tujuan pembuatan transportasi untuk masyarakat, yaitu sebagai perwujudan dari adanya lalu lintas dan moda transportasi yang tertib dan teratur, cepat, lancar, aman, serta selamat, dan berintegrasi dengan moda transportasi lainnya sebagai satu kesatuan dalam system transportasi nasional yang dapat menjangkau seluruh wilayah daratan, serta sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan dan pemerataan ekonomi dengan mendukung adanya transportasi sebagai motor penggerak pembangunan nasional (Tamin, 1997).

Salah satu transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah adalah KRL

*Commuter Line*, transportasi ini merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia dengan lingkup pengoperasiannya meliputi wilayah Jabodetabek (Hanifah, 2021). KRL *Commuter Line* menjadi salah satu moda transportasi umum yang paling banyak diminati masyarakat karena cepat, aman, murah, dan nyaman. Penyediaan transportasi umum ini, digunakan sebagai upaya untuk mengurangi kemacetan akibat dari banyaknya jumlah penduduk kota Jakarta dan sekitarnya. Tingginya jumlah penumpang yang menaiki KRL *Commuter Line* menyebabkan kepadatan di dalam rangkaian kereta tersebut, atau biasa yang disebut dengan *overcrowding*. Hal ini akan berpengaruh negatif terhadap pengalaman penumpang yang berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan saat melakukan perjalanan dengan menaiki KRL *Commuter Line* (Rahmat, Joewono, & Rizki, 2020). Kenyamanan dalam menggunakan moda transportasi umum dapat diukur dengan terpenuhinya kebutuhan dasar seperti fasilitas yang memadai untuk digunakan oleh para pengguna transportasi umum.

Namun, terjadinya *overcrowding* di dalam KRL *Commuter Line* memungkinkan seseorang untuk melakukan tindak kejahatan seperti pencopetan dan pelecehan seksual. Sudah banyak laporan yang berkaitan dengan pelecehan seksual di kereta dan jumlahnya kian hari makin meningkat. Menurut data yang ada pada Annual Reports KAI *Commuter Line* tahun 2022, terdapat 18.643 laporan atau keluhan yang diberikan oleh penumpang. Terdapat beberapa kategori yang dapat dikatakan sebagai pelecehan seksual yaitu: (1) Menyampaikan candaan tidak pantas yang bernada vulgar secara ofensif, (2) Membuat

malu dan menyakiti seseorang dengan perkataan tidak pantas, (3) Melakukan interogasi kepada seseorang dengan menanyakan tentang kegiatan seksual dan kehidupan pribadinya, (4) Mendapat kenaikan gaji, promosi, janji kerja, dan lain sebagainya namun dengan imbalan yang mengarah pada perbuatan seksual, dan yang terakhir (5) Menyenggol atau menyentuh bagian tubuh seseorang tanpa meminta izin serta ketertarikan atau minat dari orang yang mendapat perlakuan tersebut. Kekerasan terselubung (*molestation*) yang dilakukan dengan cara memegang atau menyentuh bagian tubuh perempuan dengan berbagai cara dan dalam berbagai kesempatan, tanpa seizin pemilik tubuh, menjadi jenis kekerasan seksual yang paling sering terjadi didalam transportasi umum (Mansour, 1996).

Untuk menjamin keamanan dan kenyamanan warganya dalam menggunakan layanan transportasi publik dan meminimalisir pelecehan seksual di kereta api, Kementerian Perhubungan, Direktorat Jenderal Perkeretaapian dan Komnas perempuan membuat Program Kereta Khusus Wanita. Penyediaan Kereta Khusus Wanita ini dapat dijumpai pada rangkaian kereta pertama dan terakhir di KRL *Commuter Line*. Program Kereta Khusus Wanita ini dicetuskan pada tahun 2010, dan baru beroperasi secara sempurna di tahun 2012. Namun, pengimplementasian Kereta Khusus Wanita ini belum maksimal, karena kedua rangkaian Kereta Khusus Wanita yang seringkali penuh sesak pada saat memasuki jam-jam sibuk. Sehingga, sering terjadi keributan akibat rebutan kursi untuk diduki oleh sesama penumpang perempuan lainnya di dalam Kereta Khusus Wanita (Leonardi, 2021). Oleh karena itu,

keefektifitasan kehadiran Kereta Khusus Wanita ini perlu diteliti lebih lanjut, karena dalam pengimplementasiannya masih ditemui beberapa kekurangan, serta menunjang pelayanan transportasi umum yang ramah bagi kaum perempuan.

## **B. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena secara holistik berdasarkan dengan pengalaman subjek penelitian melalui cara deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah Stasiun Kebayoran KRL *Commuter Line*. Subjek dari penelitian ini adalah pihak dari KAI *Commuter Line* dan pengguna Kereta Khusus Wanita. Teknik pengumpulan data memakai teknik wawancara serta dokumentasi, dan teknik analisis data terdiri dari mereduksi data, menyajikan, dan memverifikasi data.

## **C. Kajian Pustaka**

### **a.) Layanan Sensitive Gender**

Gender adalah perbedaan jenis kelamin yang tidak disebabkan oleh adanya perbedaan biologis maupun kodrat dari Tuhan, gender merupakan suatu proses sosial budaya yang panjang. Adanya perbedaan perilaku antara laki-laki dan perempuan, tidak hanya disebabkan oleh faktor biologis saja, melainkan sebagian besarnya terbentuk melalui proses kultural dan sosial yang cukup panjang (Hatami, 2023). Gender dapat diartikan sebagai bentuk dari konsep kultural pada masyarakat yang berupaya untuk membuat perbedaan dalam segi peran, perilaku, karakteristik, mental, dan emosional antara kaum laki-laki dan perempuan. Contohnya,

kaum laki-laki cenderung digambarkan dengan sifat yang kuat, perkasa, dan memiliki pemikiran yang rasional, sedangkan kaum perempuan lebih sering digambarkan sebagai makhluk yang memiliki paras cantik, berkelakuan lemah lembut, penyayang, emosional, dan lain-lain (Syafe'i, et al., 2020).

Gender sering dipermasalahkan karena dalam aspek sosial telah melahirkan suatu perbedaan dalam segi peran, hak, fungsi, tanggung jawab, serta ruang aktivitas bagi kaum laki-laki dan perempuan. Adanya pembagian peran antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bersosial dan budaya akan menciptakan ketidakadilan gender di masyarakat. Ketidakadilan gender merupakan suatu kondisi yang disebabkan oleh adanya kesenjangan dan ketimpangan dari sistem struktur sosial dan budaya. Hal ini terjadi karena adanya keyakinan dan pembenaran yang telah ditanamkan sejak lama pada kehidupan sosial dan budaya masyarakat dalam bentuk marginalisasi, subordinasi, stereotip, beban ganda, dan kekerasan. Oleh sebab itu, ketidakadilan gender perlu untuk dihapuskan karena telah merugikan kaum perempuan maupun laki-laki. (Boro & Assan, 2021).

Adanya kondisi tersebut membuat kaum perempuan melakukan suatu gerakan untuk memperjuangkan hak mereka. Oleh karena itu, pemerintah menginstruksikan semua instansi untuk mengintegrasikan perspektif gender dalam Menyusun suatu program atau layanan untuk masyarakat seperti yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan Gender. Adanya regulasi pemerintah ini lebih dikhususkan untuk meningkatkan aspek keamanan, kenyamanan, serta keselamatan bagi kaum

Perempuan dalam menggunakan moda transportasi umum, dan bertujuan untuk mewujudkan tercapainya transportasi publik yang berkelanjutan.

Adanya regulasi hukum yang diatur oleh pemerintah dengan mengedepankan aspek kenyamanan, keamanan, dan keselamatan untuk semua orang secara setara dalam membuat suatu pelayanan publik, menjadi dasar terlaksanakannya Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line*. Selain itu, hal ini juga didasari oleh adanya Undang-Undang Nomor 23 pasal 129 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara sarana perkertaapian wajib untuk memberikan pelayanan yang memenuhi Standar Pelayanan Minimum seperti keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang kereta. Adanya Peraturan Menteri dan Undang-undang tersebut menjadi dasar dan standar dalam mengimplementasikan Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* yang bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman bagi penumpang perempuan.

### **b.) Efektivitas Pelayanan**

Mahmudi menjelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu hubungan *output* dengan tujuan, dengan kata lain jika kontribusi dari suatu *output* untuk mencapai tujuan semakin besar maka suatu organisasi, program, ataupun kegiatan akan menjadi semakin efektif. Jadi, suatu program ataupun kegiatan dapat dikatakan efektif jika memiliki hubungan antara tujuan dengan hasil *output* yang ingin dicapai. Jika kontribusi terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai memiliki nilai yang cukup besar, maka akan semakin efektif suatu program tersebut berjalan

(Pratama, 2018).

Dalam penelitian ini, terdapat delapan faktor yang menentukan kualitas pelayanan pada gerbong khusus perempuan di KRL *Commuter Line*, yaitu Menurut Pagano dan McKnight menyatakan bahwa terdapat delapan aspek pelayanan untuk mewakili kebutuhan dasar pada keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, seperti:

1. Kenyamanan (*Comfort*)  
Dalam hal ini yang menjadi tolak ukur adalah penyediaan sarana yang akan membuat pelanggan menjadi nyaman saat menggunakan fasilitas pelayanan, terutama pada transportasi umum
2. Keamanan (*Safety*)  
Pada aspek ini, sarana dan prasarana serta pelayanan jasa akan dilihat sebagai tolak ukur untuk mengukur tingkat keamanan dalam menunjang keselamatan penumpang atau pelanggan saat menggunakan transportasi umum
3. Tanggung Jawab pada Individual (*Responsiveness to Individual*)  
Aspek ini akan melihat sikap pelayan jasa dalam memberikan informasi yang berguna bagi pengguna transportasi umum.
4. Karakteristik Masinis dan Kru (*Driver and Crew Characteristic*)  
Dalam aspek ini, cara masinis dan kru saat menghadapi keadaan darurat akan menjadi tolak ukur penilaian dan sikap profesionalisme serta pengalaman kerja yang akan membantu menghadapi keadaan di luar perkiraan yang terjadi pada penumpang di dalam transportasi umum
5. Keandalan dan Kinerja Tepat Waktu (*Reliability an On Time*)

*Performance*)

Pada aspek ini, jadwal ketepatan waktu keberangkatan dan jika terjadi keterlambatan atau penundaan keberangkatan pada armada transportasi umum akan menjadi tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan pada transportasi umum

6. Kemudahan (*Convenience*)

Dalam hal ini kemudahan dalam mengatur dan memesan tiket pada layanan transportasi umum menjadi ukuran untuk melihat tingkat keberhasilan pada kualitas layanan transportasi umum

7. Perluasan Layanan (*Extend of Service*)

Pada aspek ini akan dilihat layanan apa saja yang tersedia pada transportasi umum untuk mengukur kualitasnya

8. Akses Kendaraan (*Vehicles Acces*)

Aspek ini akan melihat akses seperti apa yang tersedia pada layanan di dalam transportasi umum agar sesuai dengan standar yang berlaku, dan menjadi tolak ukur untuk melihat tingkat kualitasnya.

(Saliman & Putranto, 2020).

#### **D. Hasil dan Pembahasan**

Sebagai bentuk peningkatan keamanan serta kenyamanan masyarakat khususnya bagi kaum Wanita dalam menggunakan transportasi publik, PT KAI *Commuter Line* meresmikan Kereta Khusus Wanita di tahun 2012, yang bekerjasama dengan Kementerian Perhubungan dan Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Hal ini berkaitan dengan adanya Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Pengarusutamaan

Gender, yang menginstruksikan bahwa semua instansi pemerintah untuk mengintegrasikan perspektif gender dalam menyusun suatu kebijakan serta program. Oleh karenanya, PT KAI *Commuter Line* berinisiatif untuk mendukung regulasi pemerintah tersebut dengan menyediakan layanan berupa Kereta Khusus Wanita di dalam rangkaian kereta pertama dan terakhir KRL *Commuter Line*, untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang kereta perempuan.

##### 1. Jaminan Kenyamanan

Di dalam Kereta Khusus Wanita, pihak KAI *Commuter Line* sudah berupaya memberikan kenyamanan untuk penumpangnya melalui Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang menjadi tolak ukur kinerja para pegawai kereta. Sehingga, menjadikan kereta yang dinaiki oleh penumpang sudah cukup nyaman dari segi kebersihan, kelulusan perjalanan, kenyamanan stasiun sebagai tempat untuk menunggu kereta dan berteduh dari panas serta hujan, serta kenyamanan penyejuk udara atau ventilasi udara berfungsi cukup baik di dalam kereta. Namun, ada beberapa penumpang yang masih mengeluhkan terkait dengan kenyamanan kereta yang pada jam-jam sibuk mengalami penumpukan baik di dalam kereta itu sendiri maupun di luar kereta seperti stasiun. Terjadi penumpukan penumpang pada jam sibuk membuat penyejuk sudah di dalam KKW tidak dapat berfungsi dengan baik, sehingga penumpang harus berpindah ke kereta umum. Selain itu, terkadang masih dijumpai kereta yang berhenti cukup lama di tengah-tengah perjalanan. Sehingga, membuat waktu penumpang terbuang sia-sia. Penumpukan penumpang di jam sibuk juga membuat stasiun menjadi lebih penuh dibandingkan saat di luar jam

sibuk. Hal ini membuat penumpang menjadi kurang nyaman, karena sering kali harus mengalami berdesakan bahkan terdorong-dorong oleh penumpang lain saat ingin memasuki kereta.

## 2. Jaminan Keamanan

Terdapat CCTV Analitik yang tersebar di semua stasiun wilayah Jabodetabek dan petugas keamanan yang berjaga di dalam rangkaian kereta. Pada faktor keamanan ini, PT KAI *Commuter Line* sudah sangat memberikan yang terbaik untuk penumpangnya, khususnya penumpang wanita. Namun, saat jam-jam sibuk dapat menjadi celah bagi orang yang berniat jahat untuk melakukan aksinya. Karena pada saat seperti itu, pengawasan penumpang menjadi lengah, dan dapat membuka kesempatan bagi orang yang berniat jahat, contohnya seperti pencopetan. Keberadaan CCTV analitik menjadi suatu upaya untuk mencegah terjadinya hal tersebut terulang kembali di stasiun atau kereta yang berbeda. Oleh sebab itu, penumpang harus selalu waspada dan mawas diri akan setiap situasi yang terjadi di dalam maupun luar kereta, serta segera membuat laporan atau aduan terkait tindakan tidak menyenangkan yang dialami oleh penumpang kepada petugas yang berjaga di dalam kereta maupun stasiun. Sehingga, petugas dapat segera mengusut kejadian dan menangkap pelaku dengan cepat.

## 3. Tanggung Jawab pada Individual

Jika saat penumpang kereta mengalami insiden seperti pelecehan seksual atau Tindakan tidak menyenangkan lainnya, Kru atau petugas KRL *Commuter Line* dilatih untuk bersikap secara tegas dan profesional. Kru dan petugas akan

mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk melindungi korban dan melaporkan kejadian tersebut kepada pihak yang berwenang. Dengan adanya sikap tegas yang dimiliki oleh kru dan petugas KRL *Commuter Line* menjadi hal yang penting agar Tindakan atau insiden tersebut dapat ditangani dengan cepat, serta menjaga keamanan seluruh penumpang kereta. Selain itu, petugas dan kru *Commuter Line* juga dituntut untuk memiliki sikap yang ramah, jujur, dan dapat dipercaya saat menerima aduan. Hal tersebut menjadi suatu hal yang penting untuk menciptakan suasana agar penumpang kereta merasa nyaman untuk melaporkan masalah yang mereka alami. Sebab, Ketika penumpang merasa didengar dan dipahami saat bercerita tentang masalahnya, mereka cenderung akan lebih mempercayai kru serta petugas dan merasa yakin bahwa permasalahan tersebut akan segera ditangani dengan serius. Selain itu, adanya transparansi dalam berkomunikasi antara penumpang dan kru serta petugas yang menerima aduan, menjadi kunci agar penumpang merasa aman dan yakin bahwa aduan tersebut akan segera ditindaklanjuti.

## 4. Karakteristik Masinis dan Kru dalam Menghadapi Situasi Darurat

Dalam hal ini, mereka telah dilatih secara komprehensif untuk menangani segala bentuk situasi darurat, seperti pelecehan seksual maupun tindakan tidak menyenangkan lainnya. Latihan ini sesuai dengan prosedur standar operasi yang berjalan secara ketat untuk menciptakan respon kru *Commuter Line* yang cepat serta efektif dalam menangani setiap masalah yang terjadi. Oleh karenanya, kru dapat memberikan situasi dengan lebih

profesional, mengendalikan kondisi secara tenang, dan memberikan perlindungan bagi penumpang saat menghadapi situasi darurat. Saat berada di dalam rangkaian Kereta Khusus Wanita, kru dan petugas dituntut untuk memiliki kepekaan untuk memenuhi kebutuhan penumpang perempuan yang mungkin lebih memerlukan perlindungan secara ekstra.

Jika terjadi keadaan darurat yang berhubungan dengan kondisi medis seorang penumpang, kru dan petugas KRL *Commuter Line* memiliki pengetahuan dasar atas pertolongan pertama, seperti cara menangani orang yang pingsan, cara menangani luka ringan, dan cara menangani serangan jantung. Selain itu, mereka juga memiliki akses untuk menggunakan peralatan medis dasar seperti kotak P3K, sehingga memudahkan mereka untuk memberikan bantuan keselamatan pada penumpang yang mengalami atau membutuhkan bantuan medis ringan. Namun jika terjadi kondisi medis yang lebih serius, penumpang akan dibantu oleh kru atau petugas untuk diarahkan ke rumah sakit terdekat setelah tiba di stasiun, atau kru dan petugas akan menghubungi tenaga medis profesional untuk membantu mengevakuasi penumpang ke rumah sakit terdekat.

#### 5. Keandalan dan Kinerja Tepat Waktu

Terkait dengan faktor ini, PT KAI *Commuter Line* akan memberikan informasi kepada penumpang, jika kereta mengalami keterlambatan. Biasanya keterlambatan kereta dipengaruhi oleh adanya anjlokkan yang terjadi pada kereta. Petugas yang memberikan informasi tersebut adalah seorang *Customer Service on Train (CSoT)* yang biasanya menginformasikan melalui *speaker* atau

audio di dalam kereta maupun stasiun. Selanjut, terkait dengan waktu tunggu kereta untuk sekarang ini sudah lebih pendek dari pada kereta zaman dahulu. Hal ini dikarenakan jarak antar stasiun sudah lebih dekat, sehingga waktu keberangkatan kereta dari stasiun ke stasiun berikutnya tidak memakan waktu yang lama. Selain itu, PT KAI *Commuter Line* memiliki Grafik Perjalanan Kereta Api (Gapeka) yang digunakan sebagai acuan waktu keberangkatan awal kereta. Sehingga, kereta diharuskan berjalan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan oleh grafik perjalanan tersebut.

#### 6. Kemudahan

Dalam hal ini, sebagai salah satu bentuk dukungan serta kontribusi pada pencapaian Tujuan Pembangunan yang Berkelanjutan (TPB), PT. KAI *Commuter Line* meningkatkan inovasi yang berbasis pada digitalisasi dengan diterapkannya *e-ticketing*, *digital payment*, dan layanan KRL *Acces*. PT. KAI *Commuter Line* menggunakan uang elektronik yang dikenali dengan Kartu Multi Trip (KMT), sebagai bentuk inovasi terhadap mekanisme pembayaran tiket kereta. Pada tahun 2022, aplikasi KRL *Acces* mengalami perkembangan dan perubahan menjadi *C-Acces (Commuter Acces)* yang akan lebih memudahkan penumpang untuk melakukan proses *ticketing* dalam menggunakan KRL *Commuter Line*, khususnya bagi penumpang Kereta Khusus Wanita.

#### 7. Perluasan Layanan

Layanan dan program yang disediakan oleh PT. KAI *Commuter Line* untuk memenuhi kebutuhan penumpangnya sangat beragam.

Mulai dari layanan di media sosial untuk pengaduan atau laporan mengenai tindakan tidak menyenangkan yang dialami di dalam kereta, serta masukan saran dan kritik. Selain itu ada juga program *water station* yang disediakan pada beberapa stasiun besar untuk menyediakan air minum gratis kepada para penumpang. Hal ini juga menjadi salah satu bentuk *campaign* untuk mengurangi sampai air minum botol kemasan, dan mengurangi terjadinya pencemaran lingkungan. Lalu, disediakan juga *shelter bike* dan Go-transit sebagai salah satu bentuk integrasi moda transportasi yang akan memudahkan penumpang untuk mengakses KRL *Commuter Line*, maupun transportasi umum lain yang dekat dengan stasiun. Selain itu, ada juga pelayanan khusus untuk penumpang disabilitas, di mana kru dan petugas akan membantu penumpang disabilitas untuk mengakses atau menaiki KRL *Commuter Line* Jakarta. Namun, keberadaan layanan dan program ini masih belum diketahui bentuknya oleh beberapa penumpang. Sebab, mereka tidak mengetahui bahwa layanan dan program yang mereka telah rasakan dan nikmati merupakan bentuk layanan dan program yang disediakan oleh PT KAI *Commuter Line* untuk memenuhi kebutuhan para penumpangnya.

#### 8. Akses Kendaraan

Dalam hal ini, sarana dan prasarana untuk mengakses kereta akan diukur sebagai bentuk efektivitas KRL *Commuter Line*, khususnya pada Kereta Khusus Wanita. Karena, hal ini akan memengaruhi kepuasan penumpang untuk menggunakan transportasi umum. Adapun sarana yang telah disediakan adalah Kereta Rel Listrik

dan kereta inspeksi serta perawatan. Selain itu, prasarana yang disediakan adalah stasiun KRL *Commuter Line*, jalur rel dan sinyal, serta fasilitas perawatan dan depo kereta. Agar selalu terawat dan beroperasi dengan baik, KAI *Commuter Line* melakukan perawatan harian, bulanan, dan tahunan dan *general checking* pada sarana dan prasarana. Sehingga, penumpang memiliki rasa keselamatan, kenyamanan, keamanan, serta kemudahan untuk mengakses maupun menaiki kereta KRL *Commuter Line*, khususnya Kereta Khusus Wanita.

#### E. Simpulan

Dari pembahasan dan analisis yang membahas terkait dengan indikator efektivitas keberhasilan pelayanan publik pada Kereta Khusus Wanita, yang terdiri atas jaminan kenyamanan, keamanan, sikap petugas dan kru jika terjadi pelecehan dan tindakan tidak menyenangkan pada penumpang, sikap petugas dan kru saat terjadi keadaan darurat, ketepatan waktu kedatangan kereta, jaminan kemudahan mendapatkan tiket, penyediaan layanan, dan sarana serta prasarana pada KRL *Commuter Line*, dapat disimpulkan bahwa keberadaan Kereta Khusus Wanita sudah dirasa cukup efektif untuk mengatasi dan mencegah terjadinya pelecehan seksual di dalam kereta. Namun, kehadiran dua rangkaian Kereta Khusus Wanita yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah penumpang yang menaiki kereta tersebut. Karena pada saat jam sibuk atau *rush hour* Kereta Khusus Wanita selalu dipadati oleh penumpang Perempuan, dan tidak jarang para penumpang harus berdesak-desakan dengan penumpang lainnya, sehingga membuat adanya ketidaknyamanan yang

dirasakan oleh para penumpang Perempuan. Namun, masih ditemui beberapa kekurangan seperti adanya petugas keamanan yang berpatroli di dalam kereta tidak dapat menjamin keamanan para penumpang, khususnya penumpang Perempuan. Hal ini dikarenakan saat jam sibuk dan terjadi *overcrowding* di dalam kereta, pergerakan petugas menjadi terbatas dan tidak fleksibel. Selain itu, tersedianya CCTV analitik yang hanya ditempatkan pada pintu masuk stasiun tidak dapat menjamin keamanan penumpang Perempuan di dalam kereta, sebab pada rangkaian Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* yang menggunakan jenis lama tidak memiliki CCTV di dalam kereta.

Dalam hal ini, penumpang Perempuan harus lebih sensitive dan peka terhadap kebutuhan penumpang lainnya, dan harus selalu mawas diri serta berjaga-jaga akan kondisi sekitar jika terjadi *overcrowding* di dalam Kereta Khusus Wanita. Selain itu, penumpang Perempuan dihimbau untuk segera melaporkan atau membuat aduan kepada petugas jika terjadi pelecehan seksual maupun tindakan tidak menyenangkan lainnya yang terjadi di dalam maupun luar KRL *Commuter Line*. Sebab, tidak sedikit penumpang yang tidak mengetahui layanan atau program terkait pengaduan atau pelaporan pelecehan seksual maupun tindakan tidak menyenangkan lainnya. Sehingga, penumpang lebih memilih untuk membela dirinya sendiri dengan dibantu oleh penumpang lainnya. Jika penumpang segera melapor atas kejadian yang dialaminya kepada petugas maka petugas akan segera menindaklanjuti laporan tersebut dan mencegah kejadian yang sama terulang kembali, dan menjaga keamanan serta kenyamanan penumpang yang

menaiki kereta khususnya pengguna Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* Jakarta.

## **F. Saran**

1. Penambahan sarana dari rangkaian Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* wilayah Jabodetabek, penambahan minimal 2 (dua) rangkaian kereta untuk dijadikan Kereta Khusus Wanita akan meningkatkan efektivitas dari penggunaan layanan KRL *Commuter Line* untuk masyarakat, khususnya penumpang perempuan, sehingga saat *rush hour* penumpang perempuan bisa mengurangi frekuensi terjadinya berdesakan atau berhimpitan dengan penumpang laki-laki. Selain itu, disarankan penambahan Kereta Khusus Wanita untuk wilayah Jabodetabek karena frekuensi hilir mudik penumpang yang paling sering menggunakan KRL *Commuter Line* adalah masyarakat Jabodetabek, khususnya pada jalur kereta Tangerang menuju Jakarta.
2. Penambahan CCTV di dalam kereta, saat ini keberadaan CCTV di dalam kereta masih mengikuti kereta bawaan yang diimpor dari Jepang, China, dan lainnya. Oleh karenanya, pada jenis kereta yang sudah lama tidak terdapat CCTV untuk memantau penumpang didalamnya. Maka disarankan untuk melakukan penambahan CCTV pada kereta jenis lama untuk memudahkan petugas melakukan pemantauan kepada penumpang, sehingga dapat meminimalisir terjadinya pelecehan seksual atau

Tindakan tidak menyenangkan lainnya di dalam kereta, khususnya pada Kereta Khusus Wanita.

3. Menyebarluaskan informasi terkait dengan pelayanan atau program yang disediakan oleh KAI *Commuter Line*, agar penumpang dapat mengetahui dan memanfaatkan layanan atau program tersebut, khususnya yang berkaitan dengan layanan pengaduan atau pelaporan penumpang. Sehingga, penumpang dapat mengetahui cara mengajukan laporan dan pengaduan terkait dengan pelecehan seksual atau tindakan tidak menyenangkan lainnya di dalam maupun luar kereta, khususnya bagi penumpang perempuan.

#### G. Daftar Pustaka

- Boro, E. N., & Assan, V. I. (2021). Kesetaraan Gender dalam Perekrutan Aparatur Sipil Negara Menempati Jabatan Struktural di Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Perspektif*.
- Hanifah, H. (2021). *Pengalaman Korban Pelecehan Seksual di KRL Commuter Line*. Jakarta: UIN Jakarta.
- Hatami, W. (2023). Makna Keadilan Gender dalam Perspektif Warga Negara Muda di Pedesaan. *Equalita: Jurnal Studi Gender dan Anak*.
- Leonardi, A. (2021). Analisis Sistem Jaringan Komunikasi pada Penerapan Affirmative Action KRL Commuter Line Jabodetabek. *Jurnal KAIS: Kajian Ilmu Sosial*. volume 2, No. 2.
- Mansour, F. (1996). *Analisis Gender dan Transformasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pratama, A. (2018). Proses Input Dalam Efektivitas Pelayanan Izin Trayek Angkutan Anta rKota Dalam Provinsi (Akdp) Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi: Vol. 6, No. 2*.
- Rahmat, D. A., Joewono, T. B., & Rizki, M. (2020). Eksploitasi Referensi Perempuan Pengguna KRL Commuter Line terhadap Tingkat Kepadatan dan Tingkat Keamanan menggunakan Metode Stated Preference. *Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi* (hal. 554-564). Lampung: Intitut Teknologi Sumatera.
- Saliman, J., & Putranto, L. S. (2020). Kajian Manfaat Gerbong Khusus Wanita di KRL Commuter Line Jabodetabek. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil, Vol. 3, No. 4*, 989-1002.
- Tamin, O. Z. (1997). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.