

A

**PUBLIC VALUE PENGGUNAAN TRANSPORTASI UMUM KAI
COMMUTER LINE JABODETABEK DI STASIUN MANGGARAI**

Anindita Widiyanti, Dewi Rostyaningsih, Dyah Lituhayu

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

DKI Jakarta is one of the cities with the highest level of congestion in Indonesia. The use of public transport, especially KRL, can be a solution to solving congestion problems. The use of KRL public transport is still found problems, so it has not been able to overcome congestion in DKI Jakarta. The existing problems make public interest in using public transportation, especially KRL, not optimal because of the many complaints felt by users, especially those that occur at Manggarai Station. This research aims to describe public values in the use of public transport, especially KRL at Manggarai Station. By knowing public values, it is expected to help answer the problems that exist in the use of Jabodetabek KRL public transport, especially at Manggarai Station. The method used is a qualitative approach, using Moore's (1995) theory of public value. Based on the results obtained, the legitimacy dimension is quite good but there needs to be specific rules regarding the maximum user limit on KRL. In the dimension of operational capability, the majority is good enough, but there needs to be improvements in the aspects of assurance and responsiveness. The dimension of substantial value (benefits) has also been felt by users who feel the benefits of KRL transportation.

Keywords: Public Value, Public Transportation, KRL.

Pendahuluan

DKI Jakarta, dikenal sebagai wilayah dengan kepadatan penduduk yang tinggi. Jakarta, sebagai pusat peradaban dan metropolitan, memiliki tantangan dalam menyediakan sarana dan prasarana infrastruktur bagi warganya. Pertumbuhan populasi dan penyebaran penduduk dari daerah penyangga Jabodetabek yang melakukan mobilitas harian turut menambah angka kemacetan. Salah satu faktor penyebab kemacetan adalah banyaknya penduduk yang menjadi komuter, yakni mereka yang melakukan perjalanan harian antara tempat tinggal dan tempat kerja tanpa menetap di daerah tujuan.

Transportasi merupakan komponen penting dalam kehidupan sehari-hari khususnya sebagai sarana penunjang mobilitas para penduduk. Jakarta memiliki berbagai jenis transportasi umum darat, seperti bus, kereta api, angkot / mikrolet, dan ojek, namun seringkali kendaraan pribadi lebih dipilih karena alasan kenyamanan, kecepatan serta fleksibilitas, yang mana hal tersebut berkontribusi pada peningkatan kemacetan. Berdasarkan data BPS 2022, Jakarta memiliki tingkat kemacetan tertinggi di Indonesia, dengan jumlah kendaraan bermotor mencapai sekitar

26,4 juta unit. Jika tidak ditangani, kemacetan ini akan meningkatkan waktu perjalanan dan biaya operasi kendaraan.

Pemerintah melakukan upaya guna meminimalisir kemacetan dengan menyediakan berbagai layanan transportasi umum yang efektif. Salah satunya yakni kereta api, diharapkan dapat mengurangi kemacetan. PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) mengelola KRL *Commuter Line* sebagai salah satu solusi transportasi massal di Jabodetabek. KRL dianggap efisien karena mampu mengangkut banyak penumpang dengan biaya relatif murah.

Namun, jumlah penumpang yang tinggi di stasiun seperti Manggarai menunjukkan bahwa pelayanan masih perlu ditingkatkan. Keluhan masyarakat terkait kapasitas berlebih, keterlambatan, dan gangguan teknis. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya kritikan yang diberikan masyarakat melalui sosial media karena ketidaksesuaian antara harapan dengan kualitas pelayanan yang ada. Hal inilah yang menunjukkan adanya suatu permasalahan pada *public value* penggunaan transportasi KRL khususnya di Stasiun Manggarai.

Penelitian ini bertujuan mengetahui serta mengidentifikasi faktor pembentukan *public value* dalam

penggunaan transportasi umum KRL Jabodetabek di stasiun Manggarai. Dengan memahami *public value*, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan KRL dan menjadikannya solusi utama untuk mengatasi kemacetan di Jakarta. Pertanyaan utama dalam penelitian ini adalah “Apa *public value* masyarakat dalam penggunaan KRL sebagai moda transportasi umum di DKI Jakarta?”.

Teori

Penelitian ini menggunakan teori *public value* milik Moore (1995) dengan tiga aspek utama, yaitu segitiga strategis yang meliputi aspek legitimasi (peraturan), kemampuan operasional (kualitas layanan), nilai substansial (sesuai dengan manfaat).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memahami fenomena secara menyeluruh melalui perilaku, persepsi, dan tindakan subjek penelitian. Metode kualitatif dipilih karena data yang dibutuhkan tidak perlu dikuantifikasikan dan bersifat alamiah, menggunakan manusia sebagai alat utama pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Manggarai,

Jakarta Selatan, DKI Jakarta, dengan fokus pada *public value* penggunaan transportasi umum KAI Commuter Line di Jabodetabek. Penelitian kualitatif ini menggunakan studi lapangan, mengutamakan kehadiran peneliti di lapangan sebagai alat pengumpul data utama.

Dalam penelitian ini, penentuan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yakni teknik yang ditentukan berdasarkan pertimbangan tujuan tertentu (Sugiyono, 2019:287). Informan pada penelitian ini yaitu pegawai KAI *Commuter Line* serta pengguna jasa KRL. Analisis dan interpretasi data dilakukan melalui tiga tahap, yakni reduksidata, penyajian data, serta kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. *Public Value* Pada Penggunaan Jasa Transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai

a.) Legitimasi

Legitimasi / aturan merupakan payung hukum yang digunakan dalam melaksanakan sebuah kegiatan. Menurut Ghazali dan Chariri (2007), legitimasi menjadi sebuah kontrak sosial antara sebuah organisasi /

perusahaan dengan masyarakat. Legitimasi dibagi menjadi tiga aspek, yaitu regulasi, sosialisasi, serta dukungan / respon masyarakat.

- **Regulasi**

Aturan yang dibuat oleh pemerintah atau otoritas lain guna mengontrol cara sesuatu yang dilakukan atau cara orang berperilaku. Aturan yang dijadikan landasan utama yakni diatur dalam UU Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Berdasarkan hasil analisis penelitian, diketahui bahwa salah satu permasalahan yang ada pada penggunaan KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai yakni terjadinya kepadatan penumpang. Hal tersebut disebabkan karena berbagai hal seperti, Stasiun Manggarai merupakan stasiun transitan, adanya pembangunan yang menyebabkan terjadinya berbagai perubahan baik perubahan peron maupun jalur, serta kepadatan di jam-jam sibuk (*rush hour*).

Terkait permasalahan tersebut, pihak KCI menerapkan kebijakan atau aturan *switch over 7* (SO-7). Aturan tersebut yakni mengenai perubahan jalur sebagai bentuk pengaturan *flow* penumpang dan penyesuaian dengan adanya pembangunan yang ada di Stasiun Manggarai. Aturan tersebut juga demi menjaga keselamatan para pengguna KRL yang berada di stasiun. Dengan

adanya penerapan aturan SO-7 diharapkan tingkat keselamatan penumpang lebih terjamin dengan tidak melakukan penyebrangan diatas rel kereta yang masih aktif. Terkait dengan penentuan tarif yang ada pada penggunaan KRL telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan di PM Nomor 17 Tahun 2018 tentang Penetapan Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api.

-**Sosialisasi**

Aturan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat apabila disosialisasikan dengan baik. Sosialisasi menjadi proses dimana seseorang menyampaikan suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberikan informasi, mengubah sikap, perilaku, pendapat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Gunawan, 2012).

Berdasarkan hasil yang diperoleh, segala bentuk aturan maupun pelayanan yang diberikan telah disosialisasikan oleh pihak KCI. Sosialisasi yang dilakukan menggunakan banner di stasiun, menggunakan pengeras suara di dalam rangkaian kereta, serta yang paling massif dilakukan penggunaan media sosial agar dapat menjangkau masyarakat luas.

- **Dukungan / Respon Masyarakat**

Dukungan masyarakat terhadap

aturan yang ada pada penggunaan transportasi umum KRL sangatlah diperlukan. Terkait segala bentuk aturan yang diterapkan pada penggunaan KRL sudah mendapat dukungan serta respon positif dari masyarakat. Dukungan tersebut dilakukan dengan menaati segala bentuk aturan yang diberlakukan serta memberikan respon positif dengan adanya berbagai pembangunan yang ada pada Stasiun Manggarai.

b.) Kemampuan Operasional

Kemampuan operasional merupakan kemampuan mengelola segala bentuk sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun teknologi / infrastruktur yang dimiliki organisasi. Kemampuan operasionalnya baik, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal. Indikator kualitas pelayanan memiliki lima dimensi (Tjiptono dan candra, 2019), yaitu kehandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati.

-Kehandalan

Keandalan merupakan sebuah kemampuan suatu instansi dalam menyediakan layanan sebagaimana yang dijanjikan secara andal dan akurat (Mulyawan, 2016:72).

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi keandalan pada nilai publik

penggunaan transportasi umum KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan sikap, perilaku, dan pengetahuan petugas yang ramah, sopan, membantu penumpang, menjaga keamanan, memberikan informasi yang akurat tentang jadwal perjalanan dan fasilitas kereta.

PT. KCI juga menyediakan aplikasi “C-Access” yang memberikan informasi *real-time* tentang jadwal kereta, posisi kereta, rute, dan fasilitas pembayaran menggunakan QRIS. Jadwal di aplikasi tersebut *terupdate* secara otomatis apabila perjalanan KRL mengalami gangguan. Informasi juga disampaikan melalui papan informasi digital dan pengeras suara di stasiun serta dalam rangkaian kereta.

Dimensi keandalan pengguna KRL merasa puas dengan pelayanan yang ramah, informatif, dan bantuan yang diberikan oleh petugas, serta ketepatan jadwal pelayanan yang sesuai dengan waktu *real-time*.

-Bukti Langsung

Menurut Zoeldhan dalam Rindi (2019), *tangible* atau bukti langsung (fisik) merupakan sarana dan prasarana yang ada dan memadai sebagai alat bantu pelayanan yang digunakan dan dapat

dilihat langsung dan dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan teori kualitas pelayanan milik Tjiptono (2016), salah satu kriteria dari bukti fisik yakni fasilitas yang lengkap. Kelengkapan fasilitas menjadi sangat penting karena dapat menciptakan pengalaman positif, keselamatan, efisiensi perjalanan, serta untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan penumpang yang menggunakan layanan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dimensi bukti langsung (fisik) pada *public value* penggunaan transportasi KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan kelengkapan fasilitas yang ada di Stasiun Manggarai. Stasiun ini sebagai stasiun kereta api tipe A yang besar dan sibuk. Saat ini Stasiun Manggarai sedang dalam proses revitalisasi untuk menjadi stasiun sentral yang terintegrasi pada tahun 2025. Observasi lapangan menunjukkan bahwa fasilitas di Stasiun Manggarai lebih lengkap dibandingkan stasiun lain, termasuk toilet disabilitas, eskalator, tempat ibadah, *charger booth*, dan tempat duduk di peron. Pengadaan fasilitas tersebut mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditentukan oleh pihak KCI yang berkoordinasi dengan Direktorat Jendral Perkeretaapian

Fasilitas yang ada pada rangkaian kereta juga perlu diperhatikan mengenai kelengkapannya. Fasilitas di dalam KRL meliputi kursi yang nyaman, ruang penyimpanan barang, peta rute KRL, *hand grip* untuk penumpang berdiri, dan pemantauan keamanan melalui CCTV (meski belum semua rangkaian dilengkapi). Selain itu, pendingin ruangan (AC) tersedia untuk kenyamanan penumpang.

Tak hanya fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang saja, kondisi fisik KRL juga menjadi bagian penting yang harus diperhatikan. Mayoritas kondisi fisik KRL Jabodetabek yang beroperasi di Stasiun Manggarai tergolong dalam kondisi yang baik dan layak beroperasi. Meskipun, beberapa armada lama terlihat kusam. Kereta yang digunakan adalah kereta buatan Jepang yang memiliki usia pemakaian sekitar 30 tahun. Perawatan secara berkala serta pengecekan secara rutin telah dilakukan di Dipo Depok guna memastikan tingkat keamanan serta keselamatan bagi para penumpang.

-Daya Tanggap

Daya tanggap itu sendiri yakni sikap keinginan dari para karyawan untuk membantu para pengguna dengan memberikan pelayanan secara tanggap, cepat dan tepat, serta memberikan

bantuan atau informasi secara jelas (Tjiptono, 2016).

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dimensi daya tanggap pada *public value* penggunaan transportasi umum KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai sudah cukup baik, tetapi masih perlu adanya peningkatan khususnya daya tanggap petugas pada saat penggunaan KRL di jam-jam sibuk. Salah satu unit terpenting yang harus memiliki kesiapan yakni petugas keamanan (PAM) Stasiun. Guna memastikan kualitas para petugasnya, pihak KCI memiliki syarat untuk PAM stasiun harus memiliki sertifikasi GP (Gada Pratama).

Selain itu, program pelatihan rutin dilakukan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan pelayanan penumpang. Pelatihan ini tidak hanya bermanfaat bagi pegawai tetapi juga meningkatkan kualitas layanan perusahaan secara keseluruhan. Pengimplementasian program pelatihan rutin bagi para pegawai di Stasiun Manggarai juga telah dilakukan disetiap unit, mulai dari petugas keamanan maupun *passenger service*. Tidak hanya pelatihan dari setiap unit, dari pihak stasiun pun juga melakukan adanya pembekalan, yang mana hal tersebut dilakukan dengan melakukan apel

disetiap pergantian *shift*. Pelatihan rutin yang dilakukan oleh petugas dilakukan setiap 2 atau 3 bulan. Kesiapan petugas dinilai memiliki respon yang cepat dan sigap dalam membantu para penumpang. Namun, pada saat penggunaan KRL di jam-jam sibuk, perlu adanya kesiapan ekstra dari para petugas untuk lebih tanggap dalam mengatur penumpang yang akan masuk atau keluar dari rangkaian kereta, hal tersebut sangat rawan terjadi dorong-dorongan antar penumpang yang dapat menyebabkan konflik antar penumpang. Tak hanya itu, petugas juga harus mampu mengingatkan para penumpang untuk taat aturan dan tertib mengantri pada saat menggunakan transportasi umum KRL.

-Jaminan

Jaminan merupakan perilaku para pegawai yang dapat menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap suatu organisasi / perusahaan serta bagaimana sebuah organisasi / perusahaan tersebut mampu menciptakan rasa aman bagi para konsumennya (Tjiptono, 2016). Pada dimensi jaminan terbagi menjadi dua, yakni keamanan dan kenyamanan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, jaminan keamanan sudah dinilai cukup baik namun perlu adanya peningkatan berupa pemerataan kelengkapan fasilitas khususnya didalam rangkaian kereta.

Terkait jaminan keamanan, Stasiun Manggarai menyediakan fasilitas keamanan seperti petugas yang berpatroli dan himbauan melalui pengeras suara. Terdapat 120 petugas keamanan yang dibagi dalam tiga *shift* setiap harinya. Petugas juga melakukan himbauan melalui pengeras suara untuk memberikan peringatan kepada para penumpang untuk tetap menjaga barang bawaannya, hal itu untuk meminimalisir terjadinya pencurian.

Sistem keamanan juga ditingkatkan dengan CCTV *analytic* yang mampu merekam dan menganalisa wajah serta barang bawaan penumpang, sehingga meningkatkan kemampuan deteksi dan pencegahan tindak kriminal. Namun, pengadaan alat CCTV *analytic* hanya ada pada beberapa rangkaian kereta saja khususnya kereta dengan seri terbaru, sehingga perlu dilakukan peningkatan berupa pemasangan CCTV *analytic* diseluruh rangkaian kereta.

Terkait tindak lanjut mengenai jaminan keamanan, apabila ditemukan hal-hal yang mencurigakan, dapat segera melapor kepada petugas. Layanan aduan yang tersedia yakni terdapat petugas keamanan, *passanger service*, serta melalui *hotline contact center* di 021-121.

Selain itu, berdasarkan hasil analisis penelitian yang dilakukan, mengenai

jaminan kenyamanan pada *public value* penggunaan transportasi KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai dapat dikatakan belum cukup memberikan kenyamanan, hal tersebut karena kepadatan yang sering terjadi di Stasiun Manggarai terlebih khusus pada saat jam sibuk. Terbatasnya jumlah kereta yang beroperasi serta tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang akan menggunakan KRL di saat yang bersamaan seperti pada saat jam berangkat dan pulang kerja membuat kepadatan penggunaan KRL menjadi tidak dapat dihindarkan. Hal tersebut tentu sangat mengganggu kenyamanan perjalanan pengguna KRL. Akan tetapi, kepadatan yang terjadi di Stasiun Manggarai ini sudah lebih terurai dibandingkan pada masa sebelum adanya pembangunan / revitalisasi secara besar-besaran yang saat ini masih dilakukan di Stasiun Manggarai.

-Empati

Empati dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan kecenderungan seseorang dalam menghadapi apa yang orang lain pikirkan serta rasakan di situasi tertentu. empati juga erat kaitannya dengan kemampuan organisasi / perusahaan sebagai penyedia jasa untuk ikut merasakan seperti yang dirasakan oleh para pengguna layanan, sebagaimana

mereka sendiri juga mengalami hal yang sama. Sikap empati pada penggunaan KRL harus diberikan oleh pihak KCI sebagai bentuk aksesibilitas terhadap semua pengguna terutama bagi pengguna disabilitas.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dimensi empati pada *public value* penggunaan transportasi KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai dapat dikatakan sudah cukup baik.

Penyediaan sarana dan prasarana bagi para pengguna disabilitas telah diberikan oleh pihak KCI yang diatur dalam Permenhub nomor 63 tahun 2019. Terdapat dua hal utama yang harus disediakan bagi kelompok disabilitas. Pertama, penyediaan sarana dan prasarana yang aksesibel. Berbagai fasilitas yang disediakan diantaranya kursi roda, *lift* prioritas, kursi prioritas, *guiding block*, serta informasi melalui visual maupun suara, baik didalam rangkaian kereta maupun di stasiun.

Kedua, penyediaan petugas untuk membantu serta mendampingi pengguna berkebutuhan khusus. Penyediaan petugas yang terlatih ditujukan untuk memberikan bantuan kepada pengguna disabilitas. Tidak hanya dibantu, tetapi petugas juga akan melakukan pendampingan bagi pengguna yang butuh didampingi seperti pengguna tuna netra.

Petugas akan saling berkoordinasi dengan petugas lainnya mulai dari stasiun keberangkatan, didalam rangkaian kereta maupun di stasiun tujuan. Petugas tak hanya senantiasa membantu pengguna disabilitas sesampainya di stasiun tujuan, melainkan juga mengantarkan hingga pengguna tersebut hendak menggunakan moda transportasi lanjutan.

Sikap empati tersebut juga dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna yang merasa bahwa pihak KCI khususnya di Stasiun Manggarai sudah memberikan sikap empati yang baik dan tidak bersikap diskriminatif khususnya bagi pengguna disabilitas.

c.) Nilai Substansial

Nilai publik mengacu pada manfaat atau kepentingan yang diperoleh masyarakat dari sebuah kebijakan, program, maupun pelayanan yang diberikan pemerintah, swasta, maupun organisasi publik lainnya. Nilai publik sangat penting untuk diperhatikan guna memastikan bahwa kebijakan dan pelayanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik sudah mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, nilai substansial yang akan dibahas meliputi beberapa aspek, seperti nilai ekonomi, nilai sosial, dan nilai ekologi.

Secara umum, nilai substansial dalam *public value* penggunaan transportasi umum KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai ini dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dari para pengguna yang merasakan manfaat dari adanya transportasi umum KRL. Berdasarkan hasil analisis penelitian, diketahui bahwa masyarakat merasa mendapatkan keuntungan dari segi ekonomi dari penggunaan KRL. Keuntungan dari segi ekonomi itu didapatkan karena tarif KRL yang cukup terjangkau dengan berbagai fasilitas yang disediakan. Tarif yang ada dinilai lebih terjangkau dibandingkan dengan penggunaan transportasi umum lainnya seperti ojek *online*. Tidak hanya masyarakat, pegawai yang bekerja di Stasiun Manggarai juga merasakan mendapat keuntungan dari penggunaan KRL khususnya dari segi ekonomi dan kecepatan transportasi tersebut.

Selanjutnya, terdapat nilai sosial dalam *public value* penggunaan transportasi umum KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai. Nilai sosial yang dimaksud dalam penelitian ini yakni penggunaan KRL memiliki nilai guna bagi kehidupan sosial masyarakat dan dapat menjadi pilihan alternatif utama penggunaan transportasi umum oleh masyarakat.

Penggunaan *Commuter Line* atau KRL menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam melakukan mobilisasi khususnya bagi daerah penyangga seperti Jabodetabek. Hal ini dikarenakan tarif yang murah serta pelayanan yang tepat waktu sehingga mendukung kenyamanan bagi para pengguna.

Selain itu, dibandingkan dengan transportasi umum lainnya, cakupan transportasi ini mampu mengangkut 300.000 penumpang dalam sekali perjalanan. Sehingga dapat meminimalisir terjadinya kepadatan lalu lintas dan dapat mengurangi kemacetan. KRL juga memiliki pelayanan yang tepat waktu sehingga penumpang bisa menyesuaikan antara jadwal kereta dengan kepentingan masing-masing pengguna.

Tak hanya dari segi ekonomi maupun sosial saja, tetapi penggunaan KRL juga mampu memberikan nilai ekologi. Nilai ekologi menjadi nilai tambah yang didapatkan dengan mengutamakan pembangunan berkelanjutan. Nilai ekologi menekankan perlunya melakukan pemeliharaan dan pelestarian lingkungan alam, baik untuk saat ini maupun dimasa yang akan datang.

Pengguna KRL menyebutkan bahwa adanya KRL ini mampu memberikan manfaat bagi lingkungan

khususnya dalam mengurangi polusi udara, mengingat khususnya di DKI Jakarta sendiri termasuk daerah yang memiliki tingkat polusi udara yang tinggi sehingga dengan adanya penggunaan KRL ini mampu meminimalisir permasalahan polusi tersebut.

Tak hanya itu, dampak positif dari adanya penggunaan KRL khususnya bagi warga yang tinggal di wilayah sekitar Stasiun Manggarai sendiri yakni menjadi terbantu dari segi ekonomi khususnya bagi para pedagang, karena kepadatan Stasiun Manggarai membuat masyarakat banyak berlalu lalang di sekitar daerah tempat mereka berjualan sehingga menjadi peluang bisnis bagi pedagang sekitar.

2. Faktor Pembentuk *Public Value* Pada Penggunaan Jasa Transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai

Dalam penggunaan jasa transportasi umum KRL terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat terwujudnya nilai-nilai publik. Guna meminimalisir hal tersebut tentu perlu adanya perbaikan dari faktor-faktor yang memengaruhi hal tersebut untuk membentuk nilai-nilai publik (*public values*) pada penggunaan transportasi KRL.

Dalam hal ini, mengacu pada identifikasi yang ada pada setiap variabel yang memengaruhi terwujudnya tujuan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat (*public value*) penggunaan KRL di Stasiun Manggarai, yakni sebagai berikut:

a.) Faktor Aturan

Salah satu permasalahan yang memengaruhi terwujudnya nilai publik dalam pelayanan transportasi KRL yakni adanya kepadatan penumpang yang Terkait dengan keluhan yang dirasakan oleh para pengguna tersebut, pihak Kereta Commuter Indonesia (KCI) telah melakukan upaya, seperti penerapan aturan *switch over* (SO)-7 untuk mengatur pergerakan penumpang dan lalu lintas yang ada di Stasiun Manggarai.

Aturan mengenai *Switch Over 7* yakni pemindahan jalur KRL aktif akibat adanya perubahan pola operasi KRL karena adanya pembangunan atau hal lain yang menyebabkan terjadinya peralihan jalur.

Akan tetapi, adanya aturan mengenai *Switch Over 7* (SO-7) dirasa belum mampu menjawab terkait permasalahan kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai. Hal tersebut

dikarenakan aturan SO-7 hanya mengatur arus penumpang ketika berada di stasiun ketika penumpang akan melakukan pergantian peron / perubahan jalur, sedangkan permasalahan kepadatan penumpang yang terjadi didalam rangkaian belum menemukan upaya / solusi dalam meminimalisir permasalahan tersebut.

Terkait hal tersebut, pihak KCI perlu memberikan aturan / regulasi secara khusus mengenai batas maksimal pengguna KRL di dalam satu rangkaian kereta. Adanya aturan tersebut bertujuan untuk menghindari terjadinya penumpukan penumpang yang dapat mengganggu kenyamanan penumpang maupun mencegah terjadinya tindakan kriminal yang ada di dalam rangkaian kereta. Selain itu, pihak KCI juga perlu melakukan berbagai penyesuaian aturan dengan kondisi yang ada, mengingat saat ini Stasiun Manggarai masih dalam tahap dilakukan pembangunan.

b.) Faktor Sarana Pelayanan

Kelengkapan sarana pelayanan sangat penting untuk berbagai alasan, seperti keselamatan, kenyamanan, dan efisiensi operasional.

Berdasarkan penjelasan pada dimensi jaminan dalam aspek jaminan keamanan ditemukan bahwa fasilitas /

sarana prasarana yang ada pada rangkaian KRL masih ditemukan permasalahan yakni sarana yang belum sepenuhnya lengkap, khususnya pada pengadaan alat CCTV *analytic* yang hanya ada pada beberapa rangkaian kereta, sehingga belum semua rangkaian terpasang CCTV.

Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan sarana prasarana berupa pemasangan CCTV diseluruh kereta yang masih beroperasi. Kelengkapan berupa pemasangan CCTV diseluruh rangkaian kereta sangat diperlukan sebagai bentuk pengawasan keamanan penumpang untuk menghindari terjadinya kejahatan, memantau kondisi operasional kereta, sebagai bukti visual dalam menyelesaikan apabila terjadi perselisihan, serta dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Selain kelengkapan sarana terkait CCTV, pada aspek jaminan kenyamanan juga menghambat terwujudnya nilai publik pada penggunaan KRL, hal tersebut karena adanya permasalahan kepadatan penumpang yang terjadi khususnya di jam-jam sibuk. Oleh sebab itu, perlu adanya solusi berupa penambahan sarana kereta di jam-jam sibuk untuk mengurai kepadatan penumpang pengguna KRL saat *rush hour*.

c.) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Aturan serta fasilitas yang tersedia dapat terlaksana apabila sumber daya manusia yang dimiliki mampu mengelola dengan baik. Dalam hal ini, kemampuan dan keterampilan sumber daya manusia diperlukan untuk mewujudkan tujuan nilai-nilai publik pada penggunaan transportasi KRL di Stasiun Manggarai.

Kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan yakni sikap daya tanggap petugas dalam membantu memastikan segala bentuk keberjalanan aturan maupun efektivitas operasional yang ada. Tidak hanya bertugas untuk menjaga keamanan penumpang, para petugas yang tersedia baik didalam rangkaian kereta maupun di stasiun juga harus mampu memiliki daya tanggap yang cepat dan tepat dalam mengawasi, mengatur, serta menertibkan para penumpang khususnya ketika akan masuk dan keluar dari rangkaian kereta. Apabila para penumpang dapat tertib pada saat menggunakan KRL, maka permasalahan kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai dapat terminimalisir.

Kesimpulan

1. Public Value Pada Penggunaan Jasa Transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan terkait *public value* pada penggunaan jasa transportasi KAI *Commuter Line* Jabodetabek di Stasiun Manggarai, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama terkait nilai publik pada penggunaan KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai yakni kepadatan penumpang baik di stasiun maupun didalam rangkaian kereta khususnya pada *rush hour* (jam sibuk).

Pada fenomena legitimasi, guna mengatasi masalah tersebut, pihak KCI telah menerapkan berbagai aturan dan kebijakan, seperti penerapan aturan *Switch Over 7* (SO-7). Aturan ini dilakukan dengan pengaktifan dan perubahan jalur baru beserta peronnya. Diharapkan dengan bertambahnya jumlah peron maka terjadi penyesuaian *flow* penumpang dan peron semakin lebar sehingga meminimalisir terjadinya penumpukan penumpang. Akan tetapi, aturan yang diterapkan untuk mengatasi kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai dinilai belum efektif. Perlu ada perbaikan, terutama dalam menetapkan kapasitas penumpang maksimal di rangkaian KRL.

Sedangkan untuk fenomena kemampuan operasional dalam *public value* pada penggunaan jasa transportasi KAI *Commuter Line* Jabodetabek di

Stasiun Manggarai, dapat disimpulkan mayoritas dari setiap aspek sudah cukup baik. Aspek yang dinilai cukup baik yakni ada pada aspek keandalan, bukti langsung, dan empati. Sedangkan, perlu peningkatan pada aspek jaminan dan daya tanggap untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada fenomena nilai substansial, penggunaan KRL mencakup nilai ekonomi, sosial, serta ekologi. Dari segi manfaat ekonomi, penggunaan KRL mampu memberikan keuntungan dari segi finansial dengan adanya tarif yang terjangkau serta pelayanan yang efisien.

Selanjutnya, dari segi nilai sosial, penggunaan KRL dapat menjadi alternatif pilihan utama masyarakat ketika akan melakukan mobilisasi dibandingkan dengan transportasi umum lainnya. Pelayanan yang tepat waktu, tersedianya berbagai stasiun yang dapat mempermudah mobilitas untuk mencapai tujuan, kapasitas angkutan yang besar serta fasilitas yang memadai mampu menjadi alasan utama untuk menggunakan KRL.

Dari segi manfaat ekologi, penggunaan KRL mampu membantu mengurangi polusi udara dan gas emisi rumah kaca yang dapat merusak lingkungan. Tak hanya itu, adanya KRL di Stasiun Manggarai juga memberikan

dampak positif bagi ekonomi lokal warga sekitar yang berjualan di sekitar stasiun.

2. Faktor Pembentuk Public Value Pada Penggunaan Jasa Transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai

Pada aspek faktor aturan, pemberlakuan aturan *switch over 7* (SO-7) yang diterapkan oleh pihak KCI dinilai belum sepenuhnya mampu untuk mengatasi permasalahan kepadatan penumpang. Diperlukan adanya aturan yang secara khusus mengenai permasalahan tersebut yakni salah satunya dengan memberikan aturan penetapan batas maksimal penumpang khususnya dalam satu rangkaian kereta.

Faktor Sarana Pelayanan, masih perlu dilakukan peningkatan yakni salah satunya mengenai kelengkapan CCTV. Saat ini, CCTV yang ada pada kereta *commuter line* hanya ada pada rangkaian kereta dengan seri terbaru, sehingga keamanan yang ada pada kereta dengan seri lama yang masih beroperasi perlu dilakukan peningkatan. Pihak KCI perlu melakukan pemasangan CCTV di seluruh rangkaian kereta.

Selain itu, perlu adanya faktor perbaikan dalam mewujudkan nilai publik tersebut yakni dengan memberikan penambahan sarana berupa tambahan

kereta yang beroperasi khususnya di jam-jam sibuk seperti pada saat jam keberangkatan dan pulang kerja.

Pada Faktor Kemampuan dan Keterampilan, petugas harus memiliki kemampuan daya tanggap yang cepat dan tepat dalam mengawasi, mengatur, serta menertibkan para penumpang, terutama pada saat penumpang masuk dan keluar kereta agar tidak terjadi dorong-dorongan antar penumpang. Selain itu petugas juga harus sigap memberikan himbauan serta mengatur penumpang untuk tertib berbaris pada saat menunggu kereta datang. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan keselamatan serta kenyamanan penumpang.

Saran

1. Perlu adanya aturan yang jelas dan menangani kepadatan penumpang. Seperti pembuatan aturan mengenai maksimal kapasitas penumpang didalam rangkaian kereta untuk menghindari muatan yang berlebih dan menyebabkan penumpang berdesakan.
2. Edukasi bagi masyarakat untuk tertib dan taat mengantri serta bersabar ketika menggunakan transportasi umum.
3. Dukungan dari pemerintah dan perusahaan dalam mengatur jadwal

kerja dan hari libur bagi para pegawai untuk meminimalisir kepadatan lalu lintas dan penggunaan transportasi umum terutama di jam-jam sibuk.

4. Dukungan masyarakat untuk mematuhi aturan yang ada juga sangat penting untuk menciptakan lingkungan transportasi yang aman dan nyaman.
5. Menyediakan fitur sistem peringatan kepadatan penumpang pada aplikasi yang C-Access.
6. Peningkatan pengawasan ketat dan kesigapan petugas dalam mengatur, mengawasi, menertibkan, serta mengingatkan penumpang.
7. Penyediaan fasilitas keamanan seperti CCTV diseluruh rangkaian kereta dan alat deteksi logam (*Walkthrough metal detector* dan pemindai *X-Ray*) untuk mendeteksi barang bawaan penumpang sebelum masuk kedalam area stasiun
8. Penambahan jumlah kereta yang beroperasi khususnya di jam-jam sibuk.
9. Memberikan tanda / markah di lantai peron didepan pintu masuk / keluar dari rangkaian kereta untuk membantu penumpang agar lebih tertib mengantri.

Daftar Pustaka

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87-95.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55.
- Arsid, A., Widianingsih, I., Nurasa, H., & Muhtar, E. A. (2019). Implementasi master strategi dalam menciptakan nilai publik pada PDAM TKR Kabupaten Tangerang. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4(1), 45-62.
- BNP Provinsi Jambi. 2023. Regulasi Adalah: Pengertian Menurut Ahlinya. bnp.jambiprov.go.id. Dikutip melalui <https://bnp.jambiprov.go.id/>
- Christiawan, E. S. (2019). Nilai Publik (Public Value) dari Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni di Kota Surabaya (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- FAJRIANTI, N., & Silviani, W. D. (2023). PENGARUH KENYAMANAN, KETEPATAN WAKTU, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KRL COMMUTER LINE SOLOYOGYAKARTA (Doctoral dissertation, UIN RADEN MAS SAID).
- Hadis, A. S. (2020). Nilai Publik (Public Value) Dari Program Pahlawan Ekonomi Dan Pejuang Muda Di Kota Surabaya (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Laia, T. C., & Nurlaela, S. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Commuter Line Berdasarkan Perspektif Gender. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2), E233-E238.
- Laksono, G. T. P., & Sari, A. (2021). Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Ketersediaan Sarana Prasarana dengan Perilaku Pengolahan Limbah Medis oleh Petugas Kebersihan. *Journal of Public Health Education*, 1(01), 40-47.
- Nuha, A. N., Astuti, R. S., & Kristanto, Y. (2021). PUBLIC VALUE PENGGUNA MODA

- TRANSPORTASI BUS RAPID TRANSIT (BRT) KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 208-223.
- Pakarti, D. B. (2018). PUBLIC VALUES KEBIJAKAN DINAS SOSIAL KOTA SURABAYA: STUDI TENTANG NILAI-NILAI PUBLIK PROGRAM CAMPUS SOCIAL RESPONSIBILITY KOTA SURABAYA (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Putri, A. A., Ariany, R., & Syamsurizaldi, S. (2019). Sistem tata kelola pemerintahan nagari dalam menciptakan public value di Nagari Sungai Nyalo IV Koto Mudiek, Kecamatan Batang Kapas, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4(1), 102-116.
- Solichin, M., & Rasyidi, R., (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), 38-47.
- Sutandi, A. C. (2015). Pentingnya Transportasi Umum untuk Kepentingan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1).
- Syaerozie, M. R. (2020). PELATIHAN DESAIN KERETA API PARIWISATA DENGAN KONSEP KONTEMPORER. *JURNAL PENGABDIAN TEKNOLOGI TEPAT GUNA*, 1(2), 30-38.
- Topan, T., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2024). Analisis Pengadaan Sarana Dan Prasarana Kantor Pada PT XYZ. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 5(1), 140-148.
- Zefri, M. S., & Maharani, M. J. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Di Stasiun Bekasi. *JURNAL ILMIAH PLANOKRISNA*, 14(2).
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.