

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERETA REL LISTRIK (KRL) RUTE SOLO-YOGYAKARTA OLEH PT KERETA COMMUTER INDONESIA (KCI)**

**Rosyita Inayah, Nina Widowati**

**Program Studi S1 Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu 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](http://www.fisip.undip.ac.id) \**

**Email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

## ***ABSTRACT***

*The growth of community mobility in the Solo-Yogyakarta region has increased the need for fast, affordable, and efficient public transportation. The Solo-Yogyakarta Electric Train (KRL), which has been operating since 2021, has become the primary choice for the community, but the increase in the number of users has given rise to various service issues. This condition shows that the quality of service has not fully met user expectations. This study aims to analyze the service quality of the Solo-Yogyakarta KRL and identify the supporting and inhibiting factors in service delivery. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews with KCI as the KRL operator and users, direct observation at all departure stations from Solo to Yogyakarta, and document studies such as the 2024 customer satisfaction survey report of PT Kereta Commuter Indonesia (KCI). Data analysis used the SERVQUAL theory and factors contributing to service quality according to Alber and Zamke. The results of the study show that the Solo–Yogyakarta KRL has provided significant benefits for community mobility through affordable fares, travel speed, and ease of access. However, there are several weaknesses, such as the limited number of carriages during peak hours, suboptimal air conditioning, and unclear audio information when the train is full. The main inhibiting factors include limited human resources.*

**Keywords:** *Solo-Yogyakarta Commuter Train, Service Quality, SERVQUAL.*

## ABSTRAK

Pertumbuhan mobilitas masyarakat di wilayah Solo-Yogyakarta meningkatkan kebutuhan akan transportasi publik yang cepat, terjangkau, dan efisien. Kereta Rel Listrik (KRL) Solo-Yogyakarta yang beroperasi sejak 2021 menjadi pilihan utama masyarakat, namun peningkatan jumlah pengguna memunculkan berbagai permasalahan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan layanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap KCI selaku pengelola KRL serta pengguna, observasi langsung pada seluruh stasiun keberangkatan dari Solo sampai Yogyakarta, serta studi dokumen seperti laporan survey kepuasan pelanggan PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) tahun 2024. Analisis data menggunakan teori SERVQUAL serta faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan menurut Alber dan Zamke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KRL Solo–Yogyakarta telah memberikan manfaat signifikan bagi mobilitas masyarakat melalui tarif yang terjangkau, kecepatan perjalanan, dan kemudahan akses. Namun, terdapat beberapa kelemahan, seperti keterbatasan jumlah gerbong pada jam sibuk, pendingin ruangan yang kurang optimal, serta informasi audio yang tidak jelas saat kereta penuh. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan sistem pengaturan jadwal yang membutuhkan koordinasi panjang, sedangkan faktor pendukung meliputi pelatihan SDM dan kemudahan pembelian tiket melalui mitra swasta. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas gerbong, perbaikan fasilitas fisik, serta penambahan jadwal perjalanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta.

**Kata Kunci : KRL Solo-Yogyakarta, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL.**

## PENDAHULUAN

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat, terutama di kawasan perkotaan dengan tingkat aktivitas yang tinggi. Keterbatasan kapasitas jalan, kemacetan, dan meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi mendorong kebutuhan akan moda transportasi massal yang lebih efisien, cepat, dan terjangkau. Kereta Rel Listrik (KRL) menjadi salah satu moda yang mampu menjawab kebutuhan tersebut karena menawarkan waktu tempuh yang lebih pasti, tarif ekonomis, serta aksesibilitas yang luas bagi pengguna harian maupun wisatawan.

TAHUN	RATA-RATA PERTAHUN	
	HARI KERJA	AKHIR PEKAN
2021	4.461	4.886
2022	10.896	15.720
2023	15.321	22.154
2024	18.270	1.096.227

Tabel 1 sumber : *instagram resmi @commuterline*

KRL Solo-Yogyakarta mulai beroperasi sejak Februari 2021 sebagai bentuk modernisasi layanan transportasi berbasis rel yang sebelumnya dilayani oleh Kereta Prameks. Setelah beroperasi, jumlah pengguna KRL terus meningkat setiap tahunnya baik pada hari kerja maupun akhir

pekan. Peningkatan mobilitas masyarakat dan wisatawan di kedua kota ini menunjukkan bahwa KRL menjadi moda pilihan utama karena dianggap cepat, terjangkau, dan bebas macet, seperti yang dijelaskan pada Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2024 oleh PT KCI mengenai alasan utama menggunakan *Commuterline* dibandingkan moda transportasi lainnya. Berdasarkan hasil survei tersebut alasan paling tinggi yaitu karena biaya lebih murah, lebih cepat, dan tidak terkena macet menduduki peringkat tertinggi.



Namun, tingginya permintaan tersebut tidak selalu diimbangi dengan kesiapan operasional dan kualitas pelayanan yang memadai. Berbagai keluhan pengguna muncul, seperti kepadatan berlebih pada jam sibuk, jumlah gerbong yang terbatas, pendingin ruangan yang kurang optimal, serta informasi audio yang sulit terdengar saat kereta penuh. Selain itu, kendala pada sistem tiket elektronik, lambatnya respons petugas, dan

kurangnya fasilitas pendukung di stasiun turut memengaruhi pengalaman perjalanan penumpang. Temuan-temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, penyelenggara layanan wajib menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas bagi seluruh penumpang. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta perlu dievaluasi secara komprehensif berdasarkan dimensi SERVQUAL meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, kualitas pelayanan layanan transportasi publik juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti profesionalisme aparatur, ketersediaan sumber daya, efektivitas sistem pengaturan, serta strategi operasional sebagaimana dijelaskan oleh Alber dan Zamke (1985). Evaluasi kedua aspek ini penting untuk memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta dan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat yang memengaruhi penyelenggaraan layanan. Pemahaman

mendalam mengenai kedua aspek ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan bagi PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) agar peningkatan layanan dapat tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **KAJIAN TEORI**

### **a. Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan proses pengelolaan kepentingan masyarakat melalui perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik. Chandler dan Plano menyatakan bahwa administrasi publik berfungsi mengorganisasi sumber daya publik untuk mencapai tujuan negara secara efektif. Dalam konteks layanan transportasi, administrasi publik memastikan penyedia jasa memenuhi standar keselamatan, kenyamanan, efisiensi, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

### **b. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif oleh pemerintah atau organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut PP No. 96 Tahun 2012, pelayanan publik harus memenuhi unsur kejelasan informasi, kemudahan akses, keamanan, dan kenyamanan. Pada layanan transportasi massal, standar pelayanan minimum meliputi ketepatan waktu, keselamatan perjalanan, ketersediaan fasilitas, hingga aksesibilitas bagi kelompok rentan.

### **c. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan penyedia layanan memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi utama:

1. *Tangibles* – kondisi fasilitas fisik dan sarana yang dapat dilihat pengguna;
2. *Reliability* – kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten;
3. *Responsiveness* – kesiapan membantu pengguna dan memberikan layanan cepat;
4. *Assurance* – kompetensi petugas, rasa aman, dan kepercayaan yang diberikan;
5. *Empathy* – perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna secara individual.

### **d. Faktor yang berkontribusi dalam pelayanan**

Alber dan Zamke mengidentifikasi empat faktor internal yang menentukan kualitas pelayanan :

1. Profesionalisme Aparatur – kompetensi, sikap, pelatihan, dan etika petugas;
2. Ketersediaan Sumber Daya – jumlah SDM, kondisi sarana prasarana, dan fasilitas pendukung;
3. Sistem Pengaturan – SOP, mekanisme operasional, keterpaduan jadwal, serta manajemen alur penumpang;

4. Strategi – kebijakan, inovasi layanan, dan respons organisasi terhadap kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta secara mendalam berdasarkan pengalaman pengguna dan perspektif penyelenggara layanan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena pelayanan secara komprehensif serta menangkap konteks sosial yang tidak dapat dijelaskan melalui data kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada seluruh stasiun yang dilalui rute KRL Solo-Yogyakarta, dengan informan yang terdiri atas pengguna KRL dari berbagai kategori usia dan tujuan perjalanan, serta petugas dan perwakilan PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) sebagai pengelola layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung pada kegiatan operasional di stasiun dan dalam kereta, serta studi dokumen berupa laporan resmi, data operasional, dan survei kepuasan pelanggan KCI tahun 2024. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Evaluasi kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan dimensi

SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Sementara identifikasi faktor pendukung dan penghambat mengacu pada kerangka Alber dan Zamke (1985). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen guna memastikan akurasi dan konsistensi informasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta oleh PT Kereta Commuter Indonesia**

#### **1. *Tangible* (Bukti Fisik)**

Analisis pada indikator *tangibles* menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan KRL Solo–Yogyakarta sudah memenuhi standar dasar operasional, namun belum sepenuhnya menciptakan kenyamanan optimal bagi pengguna. Fasilitas stasiun seperti ruang tunggu, gate elektronik, dan area keberangkatan pada umumnya berfungsi baik, tetapi ditemukan beberapa kendala berupa pendingin udara yang tidak maksimal di dalam rangkaian kereta, terutama pada jam sibuk. Kondisi gerbong yang penuh menyebabkan suhu meningkat dan mengurangi kenyamanan pengguna. Selain itu, informasi audio di dalam kereta sering sulit terdengar ketika kondisi kereta sangat padat, sehingga penumpang kesulitan mendapatkan informasi stasiun

pemberhentian maupun pengumuman penting lainnya. Kebersihan kereta dan stasiun relatif baik, namun kapasitas fasilitas fisik belum seimbang dengan pertumbuhan jumlah penumpang.

#### **2. *Reliability* (Keandalan)**

Pada dimensi *reliability*, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas penumpang menilai KRL Solo-Yogyakarta telah beroperasi sesuai jadwal yang ditetapkan. Ketepatan waktu dinilai cukup baik, meskipun terdapat keterlambatan yang umumnya terjadi akibat prioritas jalur kereta jarak jauh, kondisi cuaca, atau kepadatan rel. Rentang waktu antar keberangkatan dianggap masih cukup jauh, khususnya pada jam sibuk, sehingga menimbulkan harapan pengguna agar dilakukan penambahan frekuensi perjalanan maupun jumlah gerbong. Dari sisi prosedural, petugas dinilai konsisten menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti memastikan keamanan peron, melakukan pengecekan tiket, serta menjaga keteraturan arus penumpang. Namun, beberapa informan menilai bahwa jumlah petugas pada jam padat masih kurang memadai. Secara keseluruhan, keandalan layanan berada pada kategori cukup baik, namun memerlukan penguatan kapasitas operasional.

### **3. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Dimensi *responsiveness* menunjukkan performa yang baik. Petugas dinilai sigap dalam menangani keluhan teknis, memberikan informasi ketika terjadi gangguan operasional, serta membantu penumpang yang membutuhkan bantuan khusus. Ketika terjadi situasi darurat seperti gangguan sinyal, hujan deras, pemadaman listrik, atau kondisi kesehatan penumpang yang menurun, petugas mampu merespons dengan cepat sesuai dengan prosedur. Meskipun demikian, terdapat sejumlah hambatan seperti keterbatasan jumlah petugas serta ruang yang sempit pada beberapa area stasiun, yang pada kondisi tertentu memperlambat penanganan. Secara umum daya tanggap petugas tetap berada pada kategori baik, dikarenakan konsistensi mereka dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan kenyamanan pengguna.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Pada dimensi *assurance*, pelayanan KRL Solo-Yogyakarta dinilai telah memberikan rasa aman dan nyaman bagi penumpang. Penilaian ini didasarkan pada keberadaan petugas yang melakukan patroli secara berkala, penggunaan CCTV di area stasiun dan gerbong, serta penyampaian imbauan keselamatan melalui pengeras suara. Prosedur keselamatan dilaksanakan secara terstruktur dan sesuai ketentuan,

sehingga menumbuhkan rasa percaya pengguna terhadap profesionalisme petugas. Meskipun demikian, masih terdapat catatan bahwa kehadiran petugas di setiap gerbong belum merata ketika kereta berada dalam kondisi sangat padat. Selain itu, beberapa pengguna mengusulkan kebijakan tambahan berupa gerbong khusus perempuan serta peningkatan layanan asuransi keselamatan. Dengan demikian, jaminan layanan berada dalam kategori baik, namun memerlukan penguatan pada aspek pengawasan dalam gerbong.

### **5. Empathy (Kepedulian)**

Dimensi *empathy* menunjukkan bahwa petugas KRL telah menampilkan tingkat kepedulian yang cukup baik dan konsisten terhadap kebutuhan penumpang, terutama kelompok prioritas seperti ibu hamil, lansia, penyandang disabilitas, dan penumpang dengan kondisi kesehatan tertentu. Bentuk empati terlihat dalam tindakan langsung seperti pemberian bantuan kepada penyandang disabilitas, implementasi program PIN Ibu Hamil (PIN Bumil), penanganan penumpang yang kurang sehat, serta penjagaan keselamatan di area yang sedang mengalami perbaikan. Selain itu, penyediaan fasilitas seperti *guiding block*, ruang laktasi, toilet difabel, charging station, hingga mini playground mencerminkan komitmen pengelola

terhadap pelayanan inklusif. Inovasi digital seperti pendaftaran PIN Bumil melalui aplikasi KAI-*Access* semakin memperkuat budaya kepedulian dalam sistem pelayanan. Dengan demikian, dimensi empati dapat dikategorikan baik dengan rekomendasi peningkatan pada sosialisasi layanan prioritas agar lebih optimal.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta**

### **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung utama pelayanan KRL Solo–Yogyakarta terletak pada profesionalisme aparatur, hasil dari pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan secara berkelanjutan. KCI menyediakan berbagai program seperti On Job Training (OJT) dan Diklat Sertifikasi yang wajib diperbarui sesuai ketentuan Undang-Undang Perkeretaapian. Petugas juga mengikuti pelatihan bersertifikasi internasional, sementara sistem reward and punishment diterapkan untuk meningkatkan kedisiplinan dan etika kerja. Upaya ini berkontribusi pada perilaku petugas yang lebih profesional dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Selain kompetensi aparatur, dukungan lain berasal dari strategi inovasi dan digitalisasi layanan, seperti penggunaan *e-ticketing*, kerja sama dengan penyedia aplikasi transportasi swasta, serta integrasi layanan melalui aplikasi KAI Access. Strategi-strategi ini meningkatkan kemudahan akses informasi dan transaksi bagi penumpang. Kolaborasi lintas sektor melibatkan pemerintah, penyedia teknologi, pihak keamanan, serta perbankan *e-money* juga menjadi faktor penting yang memperkuat kualitas operasional KRL secara keseluruhan.

### **2. Faktor Penghambat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan KRL Solo–Yogyakarta terdiri atas keterbatasan sumber daya manusia dan sistem pengaturan jadwal yang belum optimal. Pada aspek sumber daya, ditemukan bahwa kehadiran petugas belum merata pada titik-titik operasional yang kritis, seperti area mesin tap kartu dan ruang antrean, sehingga menimbulkan potensi penumpukan penumpang dan gangguan kelancaran pelayanan. Kekurangan petugas ini terutama dirasakan pada jam keberangkatan sibuk.

Selain itu, sistem pengaturan jadwal masih menjadi persoalan yang signifikan. Jeda waktu antar keberangkatan yang cukup jauh membuat penumpang harus menunggu lebih lama dan berpotensi mengalami kondisi berdesakan dalam gerbong. Upaya



penambahan jadwal tidak dapat dilakukan secara cepat karena memerlukan koordinasi internal KCI dan pemerintah, serta berdampak pada peningkatan kebutuhan anggaran untuk penambahan sarana dan petugas operasional. Kompleksitas ini menjadikan pengaturan jadwal sebagai salah satu hambatan struktural utama dalam peningkatan kualitas pelayanan.

## KESIMPULAN

### **Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo Yogyakarta oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI)**

Berdasarkan hasil penelitian yang mengangkat tema "Analisis Kualitas Pelayanan pada Kereta Rel Listrik (KRL) Rute Solo-Yogyakarta oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia" dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta belum sepenuhnya memenuhi harapan para pengguna. Masih ditemukan beberapa kelemahan pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*) dan dimensi keandalan (*Reliability*). Pada dimensi *tangibles* permasalahan terlihat dari fasilitas fisik yang belum sepenuhnya memadai, seperti jumlah gerbong yang masih terbatas pada jam sibuk, pendingin ruangan yang tidak bekerja optimal saat kereta penuh, serta sistem pengeras suara yang kurang jelas sehingga menghambat kemudahan penumpang dalam memperoleh informasi.

Sementara itu, pada dimensi *reliability*, penumpang mengharapkan pengelola dapat mengkaji ulang mengenai penataan jadwal yang masih berjauhan jedanya, sehingga kebutuhan penumpang terhadap kesediaan jadwal di jam-jam sibuk masih kurang terpenuhi.

Selain beberapa hal yang masih menjadi permasalahan dalam kualitas pelayanan KRL, KCI telah menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan KRL dengan baik, hal tersebut dibuktikan dengan petugas yang mengoperasikan pelayanan sesuai SOP, keamanan penumpang selama di stasiun dan kereta terjamin karena petugas keamanan rutin melakukan patroli, petugas juga dinilai cepat dalam menangani keluhan teknis serta memberikan informasi apabila terdapat gangguan.

## **Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta**

### **1. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta**

Terdapat beberapa faktor yang mendukung kualitas pelayanan KRL Solo–Yogyakarta. Faktor pertama adalah profesionalisme aparatur, yang terlihat dari pelaksanaan pelatihan berkelanjutan seperti *On Job Training* (OJT) dan Diklat Sertifikasi yang wajib diperbarui sesuai Undang-Undang Perkeretaapian. Petugas juga memperoleh penguatan kompetensi melalui pelatihan internasional, serta dibina melalui sistem reward and punishment yang menjaga kedisiplinan dan etika kerja sehingga membentuk perilaku kerja yang profesional dan bertanggung jawab. Faktor strategi menjadi pendorong penting melalui peningkatan kompetensi SDM, inovasi digitalisasi layanan seperti *e-ticketing* dan aplikasi GoTransit atau KAI *Access*, serta kolaborasi lintas sektor dengan pemerintah, pihak keamanan, penyedia layanan teknologi, dan bank *e-money*.

### **2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta**

Faktor penghambat dari pelayanan KRL berasal dari ketersediaan sumber daya

serta sistem pengaturan jadwal KRL. Pada faktor ketersediaan sumber daya ditemukan permasalahan terkait kehadiran petugas pada beberapa titik yang berisiko menimbulkan permasalahan. Pada faktor sistem pengaturan ditemukan bahwa jadwal keberangkatan masih menjadi masalah krusial terhadap kedua belah pihak antara penumpang dan pengelola, keduanya mengharapkan penambahan jadwal agar penumpang dapat menggunakan KRL dengan nyaman selama di perjalanan, tetapi untuk menambahkan jadwal keberangkatan ternyata memerlukan proses panjang serta koordinasi dengan pemerintah dan internal KCI. Selain itu, penambahan jadwal juga membutuhkan anggaran yang besar terutama untuk pengadaan sarana dan penambahan jumlah petugas.

## **SARAN**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan **dimensi *tangibles***, peneliti menyarankan :
  - a. Penambahan jumlah gerbong pada jam sibuk, khususnya di pagi dan sore hari untuk mengurangi kepadatan dalam kereta dan menekan potensi ketidaknyamanan penumpang.
  - b. Optimalisasi pendingin ruangan, dengan melakukan pengecekan berkala serta perawatan AC agar

- tetap bekerja maksimal meskipun beban penumpang meningkat.
- c. Perbaiki kualitas pengeras suara di dalam kereta, termasuk peningkatan kejernihan audio sehingga penumpang dapat menerima informasi dengan jelas dan tepat waktu.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan **dimensi *reliability***, peneliti menyarankan :
    - a. Melakukan evaluasi penataan jadwal keberangkatan agar waktu tunggu antar kereta tidak terlalu panjang dan dapat menyesuaikan kebutuhan mobilitas harian penumpang.
    - b. Meningkatkan konsistensi ketepatan waktu dengan meminimalkan gangguan operasional melalui koordinasi intensif dengan pihak teknis.
  3. Untuk mengatasi faktor penghambat **ketersediaan sumber daya** agar tidak mengganggu kualitas pelayanan, peneliti menyarankan :
    - a. Menambah jumlah petugas pada titik krusial, terutama pada area yang rawan terjadi penumpukan penumpang atau membutuhkan pengawasan yang lebih.
    - b. Melakukan penataan *shift* kerja yang lebih proporsional, sehingga

- ketersediaan petugas tetap terjaga pada seluruh jam operasional.
- c. Meningkatkan pelatihan dan *monitoring* kinerja petugas agar respons pelayanan lebih cepat.
4. Untuk mengatasi faktor penghambat **sistem pengaturan** agar tidak mengganggu kualitas pelayanan, peneliti menyarankan :
    - a. Mendorong percepatan koordinasi antara KCI dan pemerintah untuk membuka peluang penambahan jadwal keberangkatan terutama pada jam sibuk.
    - b. Mengkaji ulang pola mobilitas pengguna, sehingga jadwal yang disusun dapat menyesuaikan kebutuhan harian penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dharmanto, dkk. 2021. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP FASILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGGUNA COMMUTER LINE PT. KERETA COMMUTER INDONESIA DI JAKARTA.
- Alber, S. F., & Zamke, R. E. (1985). *Organizational development: A process of learning and changing* (2nd ed.). Addison-Wesley.
- Hardiyansyah. (2020).
- Aria, P., & Atik, S. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Arianto, N. (2018). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Deepublish.

- Arifin, T. N., Sodikin, & Sari, T. T. (2025). Analisa kinerja operasional KRL Commuter Line jurusan Yogyakarta–Solo. *Rang Teknik Journal*, 8(2). Retrieved from <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/RANGTEKNIKJOURNAL/article/view/6228/4422>
- Asha Ayu, dkk. 2024. Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Terhadap Kinerja, Efektivitas, dan Keandalan pada Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL).
- Chindyana, A., Romadlon, F., & Ananda, R. (2022). POTENSI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KERETA REL LISTRIK SOLO-JOGJA BERBASIS POLA MOBILITAS KOMUTER. *Jurnal Transportasi*, 22(2), 131–142. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v22i2.6063.131-142>
- Dionna Azzahra. 2023. Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship* Vol. 5 No. 2, Oktober 2023.
- Faiqul Fawwaz. 2021. ANALISIS PELAYANAN INTEGRASI ANTARMODA BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA DI KRL STASIUN SUDIRMAN. *Jurnal Pengembangan Kota* (2021) Volume 9 No. 1 (111–123) <http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk> DOI: 10.14710/jpk.9.1.111-123
- Ghaisani, F. N., & Ramadhan, D. P. (2024). *Determinants of customer satisfaction in public transportation services: Studies on Solo-Yogyakarta commuter line*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 4(1), 55-67.
- Hendrawan, A., & Setiawan, R. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan kereta rel listrik (KRL) Jogja-Solo*. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 88-102.
- Jesia Charel, (2024). Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik Commuter Line Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellence: Meningkatkan pelayanan perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kualitas Pelayanan Publik. Dalam A. Suryantoro, *Manajemen Pelayanan Publik* (hal. 224). Penerbit Andi.
- Nurazizah Ramadanti. 2024. Analisis Efektivitas Pelayanan pada Kereta Khusus Wanita KRL Commuter Line Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. McGraw-Hill (e-book dalam kompilasi *Services Marketing*).
- Priyanto Susiloadi. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo.

- Rizki Hamdallah Habel. 2023. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek. Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang, volume 20. No 1 April 2023.
- Rusqiyati, E. A. (2021). KRL Yogyakarta-Solo Pemantik Pertumbuhan Ekonomi Wilayah. <https://www.antaranews.com/berita/1995024/krl-yogyakarta-solo-pemantik-pertumbuhan-ekonomi-wilayah>
- Sapto Priyanto. 2024. EFISIENSI KINERJA PELAKSANAAN PUBLIC SERVICE OBLIGATION (PSO) KRL JOGJA-SOLO. Vol.9, No.1, Januari 2024
- Suryantoro, A. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in-home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Vidissa Adiz Rizqiya. 2022. EVALUASI KINERJA OPERASIONAL DAN PELAYANAN KRL CIKARANG – JAKARTA KOTA.
- Zulganef, Z.-, Pratminingsih, S. A., & Purwaningdyah, S. W. S. (2024). Increasing Public Loyalty through Trust in The Police: The Case Of The Police In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 417–432. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i2.53272>