

Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Stasiun Kota Bekasi

Nizar Azi Ferdiandi

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Asep Nurwanda

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Asep Nurdin Rosihan Anwar

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat : Jl. R.E. Martadinata No. 150, Mekarjaya, Kec. Baregbeg, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat
46274

Korespondensi penulis: aziferdiandi@gmail.com

Abstract. *The city of Bekasi has very rapid development, which is different compared to the surrounding areas and cities. The Bekasi City Government plays a very important role in the progress of public transportation, one of which is the KRL. Because the city of Bekasi itself is one of the centers of economic growth and activities in various regions/cities. With the population increasing every year, the community really needs practical, fast and affordable modes of transportation for daily use to avoid traffic jams. However, this KRL still has many problems related to services that are not yet optimal. This research is motivated by how the Electric Rail Public Transportation Service by PT. Kereta Commuter Indonesia Bekasi City Branch, this research uses a qualitative approach with a descriptive method. This research aims to find out how the Electric Railway Public Transportation Service by PT. Indonesian Commuter Train, Bekasi City Branch, Data sources used include secondary data and primary data. Data collection techniques in this research are document study, interviews and observation. The Bekasi city government has provided electric rail public transportation facilities, there are several service evaluation factors that must be carried out. Namely safety and comfort which should be adequate facilities for public transportation users.*

Keywords: *Services, Transportation, Electric Trains*

Abstrak. Kota Bekasi mempunyai perkembangan yang sangat pesat, yang berbeda dibandingkan dengan daerah dan Kota sekitarnya. Pemerintah Kota Bekasi sangat berperan penting untuk kemajuan transportasi umum salah satunya KRL. Dikarnakan kota Bekasi sendiri merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan kegiatan dari berbagai daerah/kota. Dengan meningkatnya jumlah penduduk yang setiap tahunnya meningkat, maka masyarakat sangat membutuhkan moda transportasi yang praktis, cepat, dan terjangkau untuk digunakan sehari-hari demi menghindari kemacetan. Akan tetapi KRL ini masih banyak masalah terkait pelayanan yang belum optimal. Penelitian ini dilatar belakangi oleh bagaimana Pelayanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi, penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode Deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi, Sumber data yang digunakan meliputi data sekunder dan data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan Studi Dokumen, Wawancara dan Observasi. Pemerintah kota Bekasi telah memberikan fasilitas transportasi umum Kereta Rel Listrik, ada beberapa faktor evaluasi pelayanan yang harus dilakukan. Yaitu seperti keamanan dan kenyamanan yang sudah seharusnya menjadi fasilitas memadai untuk pengguna transportasi umum.

Kata Kunci: Pelayanan, Transportasi, Kereta Rel Listrik

LATAR BELAKANG

Perkembangan pelayanan jasa transportasi yang tidak diikuti oleh perkembangan sarana transportasi akan menimbulkan berbagai permasalahan lalu lintas salah satunya yaitu kemacetan. Dampak dari kemacetan menyebabkan kerugian waktu, kerugian bahan bakar.

Dengan adanya pelayanan publik yang baik dan nyaman memungkinkan untuk masyarakat menggunakan transportasi umum dibandingkan transportasi pribadi, dengan adanya transportasi umum yang baik maka bisa mengurangi tingkat kemacetan dan keriuhan di jalan raya. Kendaraan, ketidaknyamanan lalu lintas, polusi udara, serta dapat merusak lingkungan. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka perlu meningkatkan penyediaan jasa transportasi baik kuantitas maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, efisien dan ramah lingkungan. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk mengatasi masalah kebutuhan transportasi masyarakat yaitu dengan moda transportasi massal berbasis rel. Kereta rel listrik atau sering dikenal dengan KRL adalah salah satu alat transportasi yang sangat populer karena menggunakan energi listrik sebagai suplai tenaga kerjanya. Jika dibandingkan dengan transportasi darat lainnya, harga KRL lebih ekonomis dan efektif dimana dapat menempuh waktu perjalanan yang lebih cepat, ramah lingkungan, dan juga bebas dari kemacetan lalu lintas. Kebutuhan akan transportasi tidak hanya dari segi kualitas namun juga dari segi kuantitasnya. Untuk itu diperlukan usaha-usaha untuk menggali dan mengembangkan keunggulan-keunggulan yang dimiliki, serta berusaha untuk meminimalisir kekurangan-kekurangan ada. Kereta Rel Listrik (KRL) sendiri tidak hanya digunakan di Kota Bekasi melainkan mempunyai rute yang luas dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk menggunakannya dengan nyaman dan aman.

Dengan rute seluruh daerah JABODETABEK maka masyarakat akan mudah untuk berpergian dengan moda transportasi umum, dengan harga yang cukup terjangkau dan tempat stasiun yang berada di tengah kota. Pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) sebagai moda transportasi di wilayah jabodetabek memegang peran penting dalam memobilisasi arus penumpang dan juga mendukung kegiatan sosial dan ekonomi warga jabodetabek (Ahmad Fauzi 2008).

Pemerintah secara konsisten memberi dukungan dan pembangunan transportasi massal seperti sekarang beroperasinya KRL lintas Bekasi – Cikarang dan Stasiun Bekasi Timur. Dapat semakin meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan sosial, memberikan pilihan moda transportasi massal yang aman, nyaman dan terjangkau bagi masyarakat dan mengurangi kemacetan di jalan raya, (Kemenhub, 2017), dan saat ini tercatat semakin meningkatnya jumlah pengguna KRL Bekasi di tahun 2023 sebanyak 23.918, tercatat pada bulan februari jumlah pengguna *commuterline* mencapai 20.622.659 dengan rata-rata per hari sebanyak 736.524. dengan volume rata-rata pengguna pada hari kerja sebanyak 795.067 orang dengan volume tertinggi harian yaitu 829.741 pada senin 20 februari 2023 lalu dengan angka yang terus

meningkat dengan angka 446.981.00 seluruh pengguna KRL di jabodetabek. (computer.id 2023)

Tingginya peminat pengguna KRL pada jam-jam sibuk sementara transportasi KRL yang sangat terbatas sehingga menjadi penumpukan penumpang yang menyebabkan terjadinya perjalanan kurang nyaman. KRL lintas BEKASI–ANGKE mungkin menjadi salah satu lintas KRL yang paling banyak diminati, dikarenakan banyaknya penduduk kota Bekasi yang bekerja di daerah Jakarta atau Jabodetabek. Sehingga terjadi kebutuhan angkutan transportasi umum dengan harga yang terjangkau, disamping itu rute angkutan umum yang baik harus dapat menjangkau seluruh wilayah dan memenuhi kepentingan beberapa pihak terkait seperti penumpang (user), pengelola (operator) dan pemerintah (regulator). (Subarto dkk, 2019). Dengan jalur kereta Bekasi-Angke yang melewati stasiun transit manggarai yang menjadi salah satu stasiun transit dan tersibuk di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia (persero) sebagai usaha milik negara yang mempunyai tanggung jawab atas angkutan transportasi Indonesia, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggara pelayanan jasa transportasi dituntut untuk terus berbenah dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat supaya menghasilkan kepuasan yang maksimal terhadap pengguna. Dalam industri jasa, kualitas layanan memainkan peranan penting dalam memberi nilai tambah dimana pengguna akan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka.

Berdasarkan hasil observasi, terlihat bahwa indikator masalah dalam Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Setasion Kota Bekasi belum optimal, hal itu terlihat dari:

1. Kurangnya indikator masalah dalam Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Setasion Kota Bekasi yang masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masyarakat yang menggunakan KRL.
2. Belum adanya Time Schedule yang pasti dalam memberikan pelayanan publik melalui transportasi kereta rel listrik (Bekasi-Angke)
3. Belum adanya regulasi yang mengatur kebijakan pelayanan publik khususnya transportasi kereta rel listrik dari Pemerintah kota Bekasi.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Setasion Kota Bekasi, Pelayanan yang harus dilakukan. Yaitu seperti *Tangible, Reability, Responsive, Assurance*, dan *Emphaty* yang dimana dijelaskan oleh Berry (2011:11)

Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Asep Nurwanda (2019) dengan judul mekanisme pelaksanaan pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, studi evaluatif pada badan usaha milik daerah pdam tirta Galuh Ciamis. Perlu dipahami diterapkannya nilai-nilai *reliability, responsiveness, competence assurance, courtesy, credibility, access, communication, empathy* dan *understanding the customer* oleh para pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

Simbolon (2003) mengemukakan bahwa ada ungkapan atau sebutan khusus dalam transportasi yaitu transportasi selalu mengikuti perkembangan dan kemajuan aktivitas perdagangan (*ship follow the trade*) dan perkembangan aktivitas perdagangan tersebut sangat bergantung pada transportasi (*trade follow the ship*). Berdasarkan ungkapan tersebut, bisa disimpulkan bahwa suatu daerah akan berkembang pesat dan maju dalam hal perdagangan dan perekonomian apabila adanya perkembangan transportasi khususnya dalam hal sarana dan prasarana transportasi sehingga kedua hal ini tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang Transportasi mempunyai fungsi dan manfaat yang penting.

Dalam Undang-Undang nomor. 22 Tahun 2009 pasal 142 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Berdasarkan (UU No. 22 Tahun 2009) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat berbagai jenis pelayanan angkutan umum.

Menurut Undang-Undang Perkeretaapian No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian definisi dari kereta api adalah Perkeretaaan adalah moda transportasi darat yang memiliki karakter khusus dan merupakan kendaraan umum atau dapat digunakan secara masal. Keunggulan kereta adalah memiliki jalur trayek khusus, sehingga tidak berada dalam satu jalur dengan moda transportasi darat lainnya. Transporta ini perlu pemeliharaan yang baik agar potensinya meningkat dalam menunjang kebutuhan masyarakat.

Noorani (2014), kualitas pelayanan dapat dilihat dari kinerja yang dilakukan. Kualitas kinerja dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada pengguna. Kualitas dapat menentukan mutu dari suatu usaha tersebut terutama di bidang sektor jasa. Jika pengguna memiliki kepuasan terhadap kinerja pelayan yang diberikan maka usaha tersebut akan dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik. Namun, apabila pengguna tidak memiliki kepuasan terhadap kinerja yang diberikan, maka dikatakan kualitas pelayanan yang kurang baik atau tidak baik. Adanya penilaian dari pengguna dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar penyedia layanan dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang dapat diberikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 6 orang informan yang terdiri dari Kepala PT KAI Cabang kota Bekasi, Dinas Perhubungan kota Bekasi, Pengguna/Masyarakat. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Tangible* (Kehandalan)

a. Terciptanya Kebersihan/kerapian Pada Angkutan

Hasil wawancara Bersama dengan Wakil kepala kondektur PT. Kereta Commuter Indonesia Stasiun Kota Bekasi, anggota Pelaksana analis keselamatan penumpang Dinas Perhubungan Kota Bekasi dan bersama ke-4 masyarakat pengguna KRL Stasiun Bekasi terkait terciptanya kebersihan/kerapian pada angkutan, hampir seluruh informan mengatakan terciptanya kebersihan/kerapian pada angkutan belum cukup dapat berjalan dengan efisien. Hal ini dibuktikan dari adanya kendala dalam penetapan tarif biaya transportasi kepada para penumpang.

Berdasarkan hasil observasi bahwa PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi dalam terciptanya kebersihan/kerapian pada angkutan, belum dapat cukup dijalankan dengan baik melalui kendala yang muncul dari para penumpang dalam melanggar hal-hal yang tidak boleh untuk dilakukan di dalam KRL. Sikap tidak baik yang diberikan oleh beberapa penumpang, hal ini dapat menjadi suatu hambatan bagi petugas KRL dalam menjaga kebersihan/kerapian pada angkutan. Pihak KRL harus memberikan sanksi kepada para penumpang yang melanggar aturan untuk dapat menciptakan kebersihan/kerapian pada angkutan.

b. Biaya (tarif angkutan) Transportasi

Hasil wawancara Bersama dengan Wakil kepala kondektur PT. Kereta Commuter Indonesia Stasiun Kota Bekasi, anggota Pelaksana analis keselamatan penumpang Dinas Perhubungan Kota Bekasi dan bersama ke-4 masyarakat pengguna KRL Stasiun Bekasi terkait biaya (tarif angkutan) kepada penumpang, hampir seluruh informan mengatakan biaya (tarif angkutan) kepada penumpang belum cukup baik dan efisien. Hal ini dibuktikan dari adanya kendala dalam penetapan tarif biaya transportasi kepada para penumpang.

Berdasarkan hasil observasi bahwa PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi dalam adanya biaya (tarif angkutan) kepada penumpang, belum dapat cukup dijalankan dengan baik melalui adanya respon penumpang dalam kenaikan ataupun perubahan biaya. Pihak KRL harus memberikan upaya dalam menghadapi solusi ini dengan memberikan sosialisasi pemberitahuan informasi mengenai kejelasan biaya (tarif) yang ditentukan.

2. Reliability (kehandalan)

a. Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Stasiun Kota Bekasi melaksanakan waktu tempuh kereta yang pasti sesuai prosedur yang telah ditetapkan PT. Kereta Commuter Indonesia.

Hasil wawancara yang dilakukan bersama Wakil kepala kondektur PT. Kereta Commuter Indonesia Stasiun Kota Bekasi, anggota Dinas Perhubungan Kota Bekasi, dan Masyarakat Pengguna Krl Bekasi-Angke. Hampir semua informan mengatakan bahwa waktu tempuh yang dilakukan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi terhadap pelayanan transportasi sudah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional yang ditetapkan, dan sudah memberikan pengawasannya dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi bahwa untuk kegiatan pelayanan transportasi publik yang dilakukan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi dilaksanakan dengan baik, karena Standar Operasional Prosedur yang diturunkan kepada PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi sudah jelas.

b. Adanya Jadwal dan Rute Perjalanan KRL Lintas Bekasi-Angke di Stasiun yang dibuat oleh PT. Commuter Indonesia

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bersama para narasumber masih banyak hambatan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan transportasi darat salah satunya KRL untuk kenyamanan masyarakat pengguna transportasi KRL, yaitu dengan diperbanyaknya jaringan internet atau sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa adanya jadwal dan rute perjalanan KRL perlu dilakukan dengan baik untuk memudahkan pengguna krl. Namun dengan adanya hambatan yang ditemukan pada setiap jadwal dan rute perjalanan KRL, maka pihak PT KCI harus menindak tegas untuk memperbaikinya demi kenyamanan pengguna transportasi KRL.

Berdasarkan teori (Parasuraman 1988) Menjelaskan bahwa; “Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi perlengkapan, peralatan, teknologi, serta penampilan pegawai”.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *Reliability* (kehandalan) sudah dapat dijalankan dengan baik, akan tetapi masih belum berjalan secara optimal yaitu pada indikator Ketersediaan informasi jadwal dan rute.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Terjaganya kepadatan penumpang tanpa menciptakan kondisi berdesakan di dalam KRL yang diatur oleh operator transportasi di Stasiun

Hasil wawancara Bersama dengan Wakil kepala kondektur PT. Kereta Commuter Indonesia Stasiun Kota Bekasi, anggota Pelaksana analis keselamatan penumpang Dinas Perhubungan Kota Bekasi dan bersama ke-4 masyarakat pengguna KRL Stasiun Bekasi. Hampir semua informan memberikan jawaban bahwa kepadatan penumpang yang dilaksanakan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia diatur oleh operator transportasi di Stasiun sudah dilakukan semaksimal baik.

Berdasarkan hasil observasi bahwa pelayanan transportasi publik yang dijalankan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi terkait kepadatan penumpang tanpa menciptakan kondisi berdesakan di Stasiun Bekasi sudah dijalankan dengan cukup baik. Dengan adanya penambahan gerbong di setiap jam-jam sibuk kerja, dan adanya kereta fider untuk meredakan penumpukan penumpang di stasiun maupun dalam gerbong kereta. Adapun yang menjadi hambatan akan selalu di cari solusi oleh pihak KCI cabang Bekasi untuk kenyamanan pengguna KRL.

b. Pemberlakuan Perjalanan Khusus KRL Guna Menjaga Ketersediaan Angkutan Saat Dibutuhkan Di Waktu Sibuk Pada Pagi hari Dan Sore Hari

Berdasarkan hasil observasi bahwa pihak PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi sudah menjalankan penambahan armada kereta pada saat jam-jam yang dibutuhkan tentunya pada jam-jam sibuk akan tetapi masih terjadi hambatan dalam penambahan kereta karena memerlukan pengecekan harian, bulanan, dan pengecekan besar yang memakan waktu. Maka pihak KCI Bekasi akan terus melakukan mencari cara untuk adanya penambahan armada kereta pada saat jam sibuk.

Berdasarkan teori (Parasuraman 1988), menjelaskan bahwa:

“Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. merujuk pada kemampuan sistem atau individu untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap perubahan, tantangan, atau permintaan dari lingkungan atau pihak lain. Dalam

konteks bisnis atau layanan, responsiveness mencakup kemampuan untuk menanggapi kebutuhan pelanggan secara cepat, fleksibel, dan efisien”.

Dalam hal ini terdapat kesesuaian antara teori para ahli dengan apa yang ada di lapangan berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Hal tersebut terlihat dari indikator yang sudah dijalankan pada saat kegiatan pelayanan transportasi publik oleh PT. Kereta Rel Listrik Cabang Kota Bekasi.

4. Assurance (Jaminan)

a. Peningkatan Keamanan Penumpang Baik Saat Di Dalam Rangkaian KRL Maupun Di tempat Pemberhentian KRL Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia

Hasil wawancara bersama dengan Wakil kepala kondektur PT. Kereta Commuter Indonesia Stasiun Kota Bekasi, anggota Pelaksana analis keselamatan penumpang Dinas Perhubungan Kota Bekasi dan bersama ke-4 masyarakat pengguna KRL Stasiun Bekasi terkait Peningkatan Keamanan penumpang, hampir seluruh informan mengatakan sudah cukup baik dan efisien. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang kurang nyaman terhadap keamanan saat di dalam gerbong kereta

Berdasarkan hasil observasi bahwa PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi dalam adanya peningkatan keamanan penumpang, sudah cukup baik dengan adanya fasilitas-fasilitas keamanan yang diberikan atau kerjasama antar operator pusat untuk adanya kedatangan dan keberangkatan kereta supaya tidak terjadi kecelakaan. Namun masih ada hal penyimpangan ataupun kendala yang menjadi tidak nyamannya pengguna KRL yaitu masih adanya tindakan kriminal kejahatan yang merajalela pada jam sibuk, sebaiknya pihak KRL atau pemerintah memberikan dasar hukum yang tegas. Demi kenyamanan pengguna Kendaraan umum atau KRL untuk meminimalisir hal yang tidak diinginkan terjadi lagi di Stasiun maupun dalam gerbong KRL.

b. Terjaganya Keselamatan Penumpang Saat Di Dalam Rangkaian KRL, Seperti Perilaku Sesama Penumpang Yang Tidak Mematuhi Aturan Keselamatan Oleh Petugas Pengawal Kereta

Hasil wawancara bersama dengan Wakil kepala kondektur PT. Kereta Commuter Indonesia Stasiun Kota Bekasi, anggota Pelaksana analis keselamatan penumpang Dinas Perhubungan Kota Bekasi dan bersama ke-4 masyarakat pengguna KRL Stasiun Bekasi terkait terjaganya keselamatan penumpang saat di dalam rangkaian krl, seperti perilaku sesama penumpang yang tidak mematuhi aturan keselamatan oleh petugas pengawal kereta, hampir seluruh informan mengatakan sudah cukup baik dan efisien. Operator KRL akan peran penting dalam mengingatkan penumpang untuk menjaga barang bawaan dan memberikan peringatan

melalui pengeras suara dan CCTV. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengatasinya peningkatan pengawasan kepada penumpang apabila terdapat permasalahan selama perjalanan KRL. Tetapi, pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang tetap melanggar aturan yang dapat mengakibatkan bahaya keselamatan terancam.

Berdasarkan hasil observasi bahwa PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi dalam terjaganya keselamatan penumpang saat di dalam rangkaian KRL, seperti perilaku sesama penumpang yang tidak mematuhi aturan keselamatan oleh petugas pengawal kereta. Namun masih ada hal penyimpangan ataupun kendala yang menjadi permasalahan, yaitu penumpang atau masyarakat belum sepenuhnya memiliki kesadaran akan keselamatan dalam melakukan perjalanan pada transportasi umum. Dengan demikian, peran operator transportasi dalam hal ini akan melakukan upaya konkret dalam meningkatkan keselamatan penumpang melalui pengawasan yang ketat dan sosialisasi berkala kepada masyarakat penumpang KRL.

5. *Empathy* (Empati)

a. Pelayanan yang baik dari pengemudi (ramah, sopan, peduli)

Hasil wawancara bersama dengan Wakil kepala kondektur PT. Kereta Commuter Indonesia Stasiun Kota Bekasi, anggota Pelaksana analisis keselamatan penumpang Dinas Perhubungan Kota Bekasi dan bersama ke-4 masyarakat pengguna KRL Stasiun Bekasi terkait pelayanan yang baik dari pengemudi (ramah, sopan, peduli), hampir seluruh informan mengatakan sudah cukup baik dan efisien. Akan tetapi masih ada masyarakat yang kurang merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi terhadap kualitas mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi bahwa PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi dalam pelayanan yang baik dari pengemudi (ramah, sopan, peduli), sudah cukup baik dengan pemberian kesopanan dan keramahan dari para petugas seperti memberikan perilaku baik, sopan santun dan memberikan senyuman yang ramah kepada para penumpang. Namun, pada kenyataannya masih ada hal yang menjadi suatu penyimpangan ataupun kendala yang mengakibatkan beberapa penumpang merasa tidak nyaman dikarenakan masih adanya beberapa petugas KRL yang belum melakukan tugas tanggung jawabnya sebagai pemberi pelayanan yang baik guna dapat memberikan kepuasan, kenyamanan dan keamanan bagi para pengguna KR. Oleh karena itu, pihak KRL atau pemerintah harus dapat meminimalisir dari adanya kendala tersebut dengan melakukan evaluasi program pelaksanaan rencana dan hasil kinerja para pegawai selama tugas dan fungsi mereka dilakukan dengan baik. Para petugas KRL juga harus mengevaluasi diri dalam memberikan kualitas mutu pelayanan yang baik guna

dapat memberikan hasil kinerja yang optimal terhadap kenyamanan dan kepuasan para penumpang KRL.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Transportasi Publik Kereta Rel Listrik Oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi, tidak optimal dibuktikan dengan beberapa indikator atau dimensi yang belum optimal diantaranya sebagai berikut:

1. *Tangible* (Kehandalan)

Bahwa meskipun terdapat upaya untuk menciptakan kebersihan dan kerapian dalam angkutan, masih terdapat kendala dalam efisiensi pelaksanaannya. Salah satu kendala utamanya adalah penetapan tarif biaya transportasi kepada penumpang, yang sering kali menjadi sumber masalah. Sikap tidak baik dari beberapa penumpang juga menjadi hambatan bagi petugas KRL dalam menjaga kebersihan dan kerapian. Oleh karena itu, perlu adanya sanksi kepada penumpang yang melanggar aturan untuk menciptakan lingkungan yang bersih dan rapi dalam angkutan. Selain itu, biaya angkutan yang belum cukup baik dan efisien juga menjadi perhatian, yang memerlukan upaya sosialisasi untuk memberikan kejelasan kepada penumpang mengenai tarif yang ditentukan.

2. *Assurance* (Jaminan)

Peningkatan Keamanan Penumpang, sudah cukup baik dengan adanya fasilitas-fasilitas keamanan yang diberikan atau kerjasama antar operator pusat untuk adanya kedatangan dan keberangkatan kereta supaya tidak terjadi kecelakaan. Namun masih ada hal penyimpangan ataupun kendala yang menjadi tidak nyamannya pengguna KRL yaitu masih adanya tindakan kriminal kejahatan yang merajalela pada jam sibuk, sebaiknya pihak KRL atau pemerintah memberikan asas hukum yang tegas. Demi kenyamanan pengguna Kendaraan umum atau KRL untuk meminimalisir hal yang tidak diinginkan terjadi lagi di Stasiun maupun dalam gerbong KRL.

3. *Empathy* (Empati)

Bahwa pelayanan yang baik dari pengemudi dianggap cukup baik dan efisien oleh sebagian besar informan. Namun, masih ada beberapa masyarakat yang merasa tidak nyaman dengan kualitas mutu pelayanan dengan menambah petugas untuk memberikan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi. Meskipun pelayanan dari pengemudi dianggap baik dalam memberikan kesopanan dan keramahan kepada penumpang, masih terdapat penyimpangan atau kendala yang membuat beberapa penumpang merasa tidak nyaman karena beberapa petugas KRL belum sepenuhnya menjalankan tugas mereka dengan

baik untuk memberikan kepuasan, kenyamanan, dan keamanan kepada pengguna KRL. Terkait dengan keselamatan penumpang di dalam rangkaian KRL, hampir semua informan menganggap sudah cukup baik dan efisien. Operator KRL memainkan peran penting dalam mengingatkan penumpang untuk mematuhi aturan keselamatan dan memberikan peringatan melalui pengeras suara dan CCTV. Namun, masih ada kurangnya kesadaran akan keselamatan dari beberapa penumpang atau masyarakat dalam menggunakan transportasi umum, yang menjadi perhatian dalam meningkatkan keselamatan selama perjalanan.

DAFTAR REFERENSI

Fauzi, Akhmad. 2008. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Nurwanda, Asep. 2019. *Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Studi Evaluatif pada Badan Usaha Milik Daerah PDAM Tirta Galuh Ciamis*. Jurnal Moderat Ilmu Pemerintahan. Vol 1 No.4. Hal 644-646

Simbolon, M. M. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Ghalia. Indonesia.

Jurnal :

Berry, Leonard; ZEITHAML, Valerie. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 2011, 67.4: 114.

Kementrian perhubungan republic Indonesia. 2017. *Menhub Resmikan KRL Lintas Bekasi-Cikarang dan Stasiun Bekasi Timur*

Undang-Undang :

Undang-Undang nomor. 22 Tahun 2009 pasal 142 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Berdasarkan (UU No. 22 Tahun 2009) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan terdapat berbagai jenis pelayanan angkutan umum

Undang-Undang Perkeretaapian No 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian definisi dari kereta api