

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat modern khususnya di kawasan perkotaan. Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan laju urbanisasi yang pesat, kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi umum semakin meningkat. Kota-kota besar di Indonesia menghadapi tantangan berupa kemacetan lalu lintas, polusi udara, serta keterbatasan ruang jalan akibat meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi. Keberadaan transportasi umum tidak hanya menghemat waktu dan biaya perjalanan, tetapi juga dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk beralih dari kendaraan pribadi menuju transportasi massal yang lebih ramah lingkungan. Transportasi umum menjadi salah satu pilihan mobilitas harian untuk bekerja, bersekolah, maupun beraktivitas sosial. Salah satu jenis transportasi umum yang banyak digunakan adalah kereta api. Penggunaannya semakin dipercaya masyarakat sebagai solusi mobilitas yang efisien dan hemat biaya.

Seiring perkembangan transportasi kereta api, terutama setelah diterapkannya sistem transportasi perkotaan berbasis rel seperti Kereta Rel Listrik (KRL). Layanan KRL pertama kali beroperasi di wilayah Jabodetabek, di mana moda ini telah menjadi salah satu pilihan untuk mobilitas masyarakat setiap harinya. Pengoperasian KRL di wilayah tersebut mendorong pengelola untuk memperluas jangkauan layanan ke daerah lain yang memiliki potensi pergerakan penumpang tinggi dan hubungan antar kota yang kuat. Pengembangan jaringan KRL di luar Jabodetabek diharapkan dapat menciptakan sistem transportasi antarwilayah yang modern dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap moda transportasi cepat, aman, serta terjangkau.

Meningkatnya kebutuhan transportasi massal, layanan KRL mulai diperluas ke daerah lain. Salah satu pengembangannya adalah operasional KRL Solo-Yogyakarta yang menjadi satu-satunya layanan KRL di Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Kehadiran KRL Solo-Yogyakarta menggantikan layanan Kereta Prameks yang sebelumnya telah menjadi transportasi pilihan masyarakat. Modernisasi sarana dan prasarana, peningkatan kapasitas jalur, serta pengembangan sistem tiket elektronik adalah beberapa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kereta Rel Listrik (KRL) rute Solo-Yogyakarta mulai beroperasi pada Februari 2021. Sejak saat itu, layanan ini telah mengalami peningkatan jumlah penumpang dan perannya dalam mobilitas masyarakat di Solo dan Yogyakarta. Meningkatnya jumlah pengguna menunjukkan semakin tingginya minat masyarakat terhadap moda transportasi berbasis rel di wilayah Yogyakarta dan Solo. Peningkatan tersebut tidak hanya mencerminkan kebutuhan mobilitas yang semakin tinggi, tetapi juga kepercayaan masyarakat terhadap layanan KRL yang dinilai nyaman, efisien, dan terjangkau. Selain digunakan untuk aktivitas harian seperti bekerja dan belajar, KRL juga menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang ingin mengunjungi destinasi di Yogyakarta dan Solo. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah penumpang pada akhir pekan, yang menunjukkan banyaknya pengguna memanfaatkan KRL untuk tujuan rekreasi.

Hasil survey yang dilakukan oleh KAI *Commuter* pada tahun 2024

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 1.1 sumber : *instagram resmi @commuterline*)

Tabel 1.1 menunjukkan hasil survei yang dilakukan oleh KAI *Commuter* mengenai rata-rata jumlah pengguna KRL rute Solo-Yogyakarta pada periode tahun 2021 hingga 2024, yang dibedakan berdasarkan hari kerja dan akhir pekan. Berdasarkan data tersebut, terlihat adanya peningkatan jumlah pengguna setiap tahunnya. Pada tahun 2021, rata-rata pengguna KRL pada hari kerja hanya mencapai 4.461 orang, sedangkan pada akhir pekan sedikit lebih tinggi, yaitu 4.886 orang. Jumlah ini meningkat signifikan pada tahun 2022 menjadi 10.896 pengguna pada hari kerja dan 15.720 pengguna pada akhir pekan.

Peningkatan terus terjadi pada tahun 2023 dengan rata-rata pengguna mencapai 15.321 orang pada hari kerja dan 22.154 orang pada akhir pekan. Sementara itu, pada tahun 2024 tercatat peningkatan yang lebih besar lagi, dengan rata-rata pengguna 18.270 orang pada hari kerja dan 1.096.227 orang pada akhir pekan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap penggunaan KRL Solo-Yogyakarta terus meningkat dari tahun ke tahun, baik pada hari kerja maupun akhir pekan.



Gambar 1.1 merupakan hasil survey lapangan oleh *Commuterline* berdasarkan tingkat kepadatan stasiun rute Solo-Yogyakarta Tahun 2024. Berdasarkan data pada gambar tersebut, jumlah pengguna KRL di Wilayah 6 Yogyakarta menunjukkan variasi yang cukup signifikan di antara stasiun-stasiun yang dilalui rute Solo-Yogyakarta. Stasiun Yogyakarta tercatat sebagai stasiun dengan jumlah pengguna tertinggi, yaitu sebanyak 155.478 orang, yang

menunjukkan bahwa stasiun ini menjadi pusat mobilitas utama bagi pengguna KRL di wilayah tersebut. Posisi kedua ditempati oleh Stasiun Lempuyangan dengan 69.226 pengguna, disusul oleh Stasiun Solo Balapan dengan 63.130 pengguna.

Sementara itu, Stasiun Palur mencatat jumlah pengguna sebanyak 56.263 orang, dan Stasiun Purwosari memiliki jumlah pengguna terendah di antara kelima stasiun tersebut, yaitu 43.130 orang. Data ini menunjukkan bahwa aktivitas penumpang KRL paling padat terjadi di pusat kota Yogyakarta, sedangkan stasiun di wilayah Solo cenderung memiliki jumlah pengguna yang lebih sedikit. Perbedaan ini dapat mencerminkan tingkat aktivitas ekonomi, pariwisata, dan aksesibilitas transportasi yang lebih tinggi di kawasan Yogyakarta dibandingkan wilayah lainnya di sepanjang rute Solo-Yogyakarta.



Gambar 1. 2 Sumber : Media sosial X

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna KRL Solo-Yogyakarta, berbagai permasalahan pelayanan turut bermunculan. Pertambahan volume penumpang tidak hanya

mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap moda transportasi ini, tetapi juga menuntut kesiapan pengelola dalam menjaga kualitas pelayanan. Kondisi tersebut memunculkan tantangan baru, mulai dari aspek kenyamanan, ketepatan waktu, hingga pengelolaan fasilitas yang harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang semakin beragam. Salah satu permasalahan yang didapatkan peneliti melalui media sosial "X" pada gambar 1.2 Stasiun Yogyakarta atau yang lebih dikenal dengan Stasiun Tugu menjadi stasiun teramai dibandingkan stasiun lainnya pada rute KRL Solo-Yogyakarta karena memiliki letak yang sangat strategis di pusat Kota Yogyakarta. Lokasinya yang berdekatan dengan kawasan wisata terkenal seperti Jalan Malioboro, kawasan perbelanjaan, serta berbagai fasilitas penginapan menjadikannya titik kedatangan utama bagi wisatawan dan pengguna KRL dari berbagai daerah. Stasiun Tugu berfungsi sebagai stasiun utama kelas I yang tidak hanya melayani perjalanan KRL, tetapi juga kereta jarak jauh menuju kota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya, sehingga arus penumpangnya jauh lebih padat dibandingkan stasiun lain seperti Lempuyangan atau Purwosari.

Faktor lain yang membuat Stasiun Tugu ramai adalah tingginya aktivitas pariwisata dan ekonomi di Yogyakarta. Sebagai kota tujuan wisata, banyak pengunjung yang memilih menggunakan KRL untuk melakukan perjalanan antarkota menuju Solo dan sekitarnya, dan Stasiun Tugu menjadi pintu gerbang utama bagi mobilitas tersebut. Selain itu, aksesibilitas transportasi yang baik, seperti koneksi langsung dengan Trans Jogja, taksi, dan transportasi wisata, turut mendukung kemudahan perpindahan moda bagi para penumpang. Berbagai faktor tersebut menjadikan Stasiun Tugu sebagai pusat aktivitas transportasi dan mobilitas masyarakat terbesar di jalur KRL Solo-Yogyakarta, serta mencerminkan peran pentingnya dalam mendukung konektivitas antarwilayah dan sektor pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta.

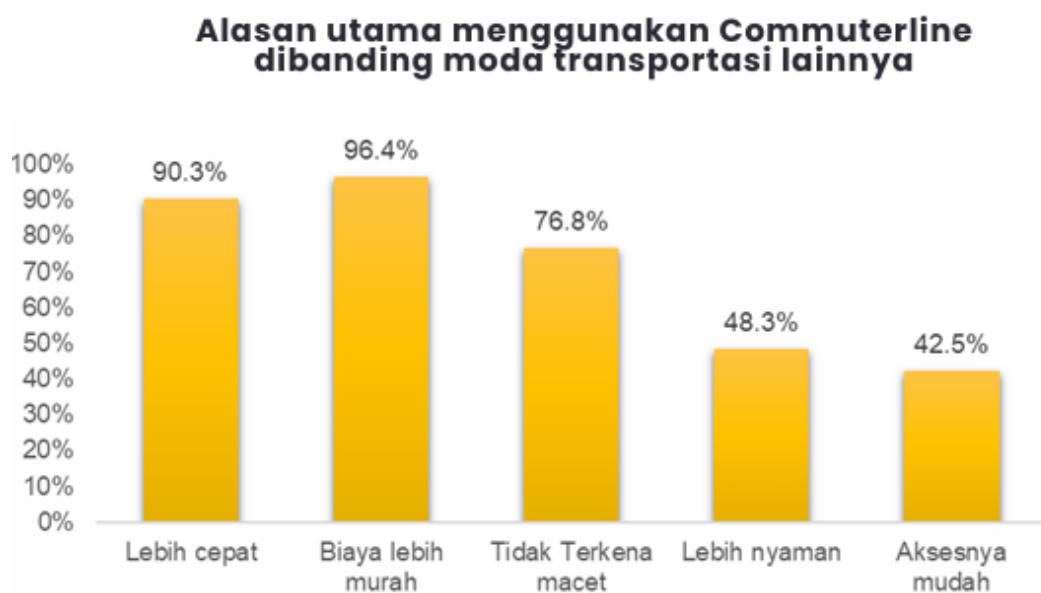
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menjadi landasan hukum utama bagi penyelenggaraan transportasi kereta api di Indonesia. Undang-undang ini mengatur bahwa penyelenggaraan perkeretaapian harus menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang. Hak dan kewajiban operator kereta api dalam menyelenggarakan layanan publik juga diatur dalam regulasi ini. Pada kenyataannya masih terdapat keluhan dari masyarakat khususnya para pengguna layanan KRL *Commuter Line*. Beberapa permasalahan yang timbul seperti keluhan penumpang yang harus turun tetapi tidak mendapatkan peron akan mengalami kesulitan untuk mencari celah sampai ke gerbong yang mendapatkan akses peron karena keterbatasan petugas yang membantu memberikan jalan kepada penumpang yang hendak keluar. Perlu kita ketahui bahwa jumlah penumpang KRL Solo-Yogyakarta terus bertambah dari stasiun satu ke stasiun berikutnya sehingga membuat akses di dalamnya juga terbatas. Hal tersebut bisa dilihat melalui gambar berikut berdasarkan unggahan di media sosial TikTok dari salah satu penumpang yang membagikan keadaan di dalam kereta yang berhimpitan antara satu penumpang dengan penumpang yang lainnya.



Gambar 1. 3 sumber : Unggahan TikTok Pengguna Layanan KRL Solo-Yogyakarta

Permasalahan lain yang terjadi seperti adanya antrian pengguna KRL yang biasanya harus mengantri menempelkan kartu atau *gadget* mereka pada *gate* masuk atau pintu keluar

stasiun, sistem tiket elektronik yang digunakan terkadang mengalami kendala teknis yang mengakibatkan antrian panjang di loket maupun *gate* masuk stasiun karena kurangnya petugas teknis yang menangani. Penumpang KRL tidak hanya generasi muda yang memiliki *handphone* untuk mengakses pemberitahuan mengenai informasi khususnya jadwal keberangkatan kereta ataupun beberapa hal penting yang disampaikan pengelola melalui sosial media, namun terdapat generasi yang lebih tua, yang membutuhkan informasi secara langsung karena keterbatasan pengetahuan dan fasilitas yang dimiliki sehingga tidak dapat mencari informasi melalui sosial media.



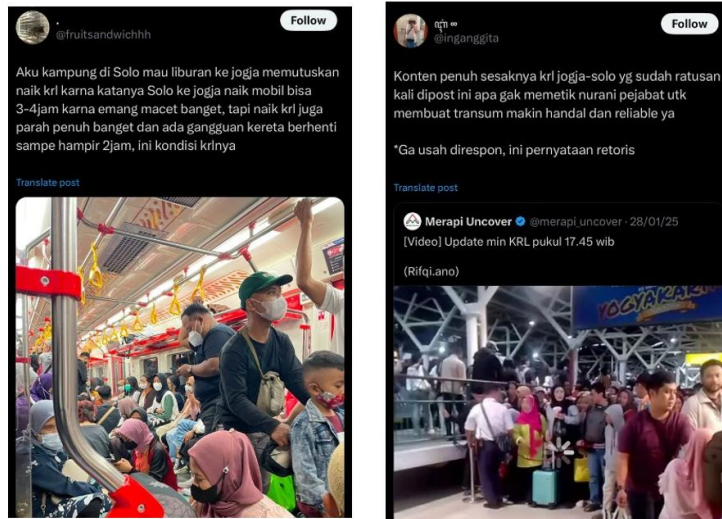
Grafik 1.1 Sumber : Laporan Akhir Survei Kepuasan Pelanggan oleh KCI Tahun 2024.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan PT KCI Tahun 2024, mayoritas pengguna memilih KRL dibandingkan moda transportasi lainnya karena beberapa alasan. Data menunjukkan bahwa biaya perjalanan yang lebih murah menjadi alasan paling dominan, dipilih oleh 96,4% responden. Hal ini menggambarkan bahwa *Commuterline* dipandang sebagai moda transportasi yang ekonomis dan terjangkau bagi berbagai kalangan pengguna. Selain itu, 90,3% responden memilih *Commuterline* karena dianggap lebih cepat dibandingkan moda transportasi darat lainnya, terutama di wilayah dengan tingkat kemacetan yang tinggi. Alasan

lain karena pengguna tidak terkena macet (76,8%), sehingga *Commuterline* mampu memberikan kepastian waktu perjalanan yang lebih stabil.

Jika dilihat dari grafik alasan utama masyarakat menggunakan *Commuterline*, aspek kenyamanan dan kemudahan akses menempati persentase yang lebih rendah dibandingkan alasan lainnya. Hanya 48,3% responden yang menyatakan bahwa mereka memilih *Commuterline* karena lebih nyaman, sementara 42,5% menilai bahwa akses menuju layanan ini tergolong mudah. Persentase yang lebih rendah ini menunjukkan bahwa meskipun *Commuterline* dikenal cepat, murah, dan bebas macet, masih ada sebagian pengguna yang merasa kenyamanan perjalanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat berkaitan dengan berbagai faktor, seperti kepadatan penumpang pada jam sibuk, ketersediaan tempat duduk yang terbatas, serta kondisi fasilitas dalam kereta dan stasiun yang mungkin belum merata kualitasnya.

Dalam penyelenggaraan fasilitas umum khususnya pada layanan transportasi, terdapat Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menetapkan standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi oleh penyelenggara transportasi kereta api. Standar ini mencakup ketersediaan informasi perjalanan bagi penumpang keamanan dan keselamatan selama perjalanan, serta



fasilitas yang memadai untuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, ibu hamil, dan lanjut usia.

Gambar 1.4 membuktikan bahwa masyarakat mengeluhkan kondisi KRL yang menjadi alternatif untuk menempuh perjalanan dari Solo menuju Yogyakarta sempat berhenti hampir 2 jam akibat adanya gangguan teknis. Keluhan dari pengguna KRL merupakan akibat dari adanya rasa tidak puas dan tidak terpenuhinya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan. Kebanyakan dari pengguna mengeluhkan tentang jumlah penumpang KRL yang saat ini mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya namun belum ada tindak lanjut dari pihak PT KCI untuk menambahkan jadwal keberangkatan kereta terutama di jam berangkat kerja dan masuk sekolah. PT Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) telah menyediakan layanan pengaduan masyarakat melalui situs resmi *commuterline.id*. Fasilitas ini dibuat untuk memudahkan pengguna KRL dalam menyampaikan kritik, saran, maupun laporan terkait pelayanan yang mereka terima. Melalui layanan pengaduan ini, penumpang dapat memberikan masukan secara langsung kepada pihak pengelola, sehingga perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat sasaran. Kehadiran fitur pengaduan berbasis web ini juga menunjukkan komitmen KCI dalam meningkatkan transparansi, membuka ruang partisipasi publik, serta memperkuat hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna KRL.

Banyaknya keluhan yang ditemukan oleh peneliti melalui platform media sosial maka dapat ditemukan *research questions* dalam penelitian ini “Mengapa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KRL rute Solo-Yogyakarta masih tergolong rendah?”. Analisis diperlukan untuk mengetahui faktor yang berkontribusi pada kualitas pelayanan di Kereta Rel Listrik (KRL) rute Solo-Yogyakarta agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada pihak Kereta *Commuter* Indonesia (KCI).

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan KRL Solo-Yogyakarta dengan kondisi pelayanan yang diterima. Berbagai keluhan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mobilitas pengguna. Peningkatan jumlah penumpang tidak diikuti dengan kesiapan operasional yang memadai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan pengguna. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh untuk memahami penyebab ketidaksesuaian tersebut dan bagaimana kualitas pelayanan KRL dapat ditingkatkan agar mampu menjawab harapan masyarakat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan oleh peneliti, maka ditemukan beberapa rumusan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kereta Rel Listrik Rute Solo-Yogyakarta?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan Kereta Rel Listrik Rute Solo-Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kualitas pelayanan Kereta Rel Listrik Rute Solo-Yogyakarta.

2. Mengidentifikasi faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan Kereta Rel Listrik Rute Solo-Yogyakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen transportasi dan pelayanan publik, khususnya dalam konteks transportasi kereta api perkotaan. Melalui proses menganalisis kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta bagaimana standar pelayanan minimum diterapkan dalam sistem transportasi umum berbasis rel. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi akademisi dalam mengembangkan kajian lebih lanjut terkait evaluasi layanan transportasi publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Pertama, bagi pengelola KRL Solo-Yogyakarta, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek kenyamanan, keselamatan, ketepatan waktu, maupun kemudahan akses. Kedua, bagi pemerintah sebagai regulator, penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik terkait transportasi publik, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan KRL. Ketiga, bagi pengguna KRL Solo-Yogyakarta, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang ideal serta harapan pengguna terhadap peningkatan layanan di masa mendatang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

No	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Faiqul Fawwaz, 2021.	Menganalisis pelayanan integrasi antarmoda berdasarkan persepsi pengguna di KRL Stasiun Sudirman.	Kualitas pelayanan	Kuantitatif	Pelayanan integrasi KRL terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas sudah memberikan kepuasan pengguna dengan nilai tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,07% yang termasuk kedalam kategori puas. Namun masih terdapat pelayanan yang belum memberikan kepuasan kepada penggunanya seperti ketepatan jadwal perjalanan KRL, ketersediaan fasilitas disabilitas, dll.
2.	Rizki Hamdallah Habel. 2023	Menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan KRL Jabodetabek dimata penggunanya.	- Kualitas pelayanan - Kepuasan pengguna	Kualitatif	Kualitas pelayanan KRL Jabodetabek sudah memuaskan bagi para penggunanya. Akan tetapi masih terdapat beberapa aspek yang harus ditingkatkan kembali. Secara

No	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
					keseluruhan para pengguna sudah merasa puas dan KRL Jabodetabek memiliki reputasi atau citra yang baik dimata penggunanya.
3.	Nurazizah Ramadanti S. 2024	Mengetahui efektivitas pelayanan pada kereta khusus wanita KRL <i>Commuter Line</i> Jakarta.	- Efektivitas - Pelayanan publik	Kualitatif	Kereta Khusus Wanita KRL <i>Commuter Line</i> 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.

No	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
4.	Priyanto Susiloadi. 2022.	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan <i>customer experience</i> terhadap kepuasan pelanggan KRL Jogja-Solo	- Kualitas pelayanan -Pengalaman pelanggan (Schmitt) - Kepuasan pelanggan (Irawan)	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan <i>customer experience</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL Jogja-Solo. Selain itu, kualitas pelayanan dan <i>customer experience</i> secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
5.	Vidiassa Adiz Rizqiya. 2022.	Mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan KRL Cikarang-Jakarta Kota	- Evaluasi - Kinerja-operasional - Kinerja-pelayanan	Kuantitatif	Pihak penyelenggara perlu untuk memprioritaskan perbaikan masalah internal untuk memanfaatkan peluang yang dimiliki, yaitu Ketepatan Jadwal KRL, <i>Headway</i> , <i>Load Factor</i> , CCTV, dan faktor strategis lainnya.
6.	Donna Azzahra, 2023.	Mengetahui pengaruh ketersediaan informasi dan	- Kualitas pelayanan	Kuantitatif	Ketersediaan Informasi berpengaruh secara positif

No	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
		kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL <i>Commuter Line</i> di Jabodetabek.	- Kepuasan pelanggan		terhadap Kepuasan Pelanggan.
7.	Sapto Priyanto, 2024.	Mengetahui efisiensi pelaksanaan PSO dengan melihat dampak baik terhadap pengguna layanan maupun penyelenggara sarana	- Efisiensi kinerja - <i>Pubic Service Obligation</i> - <i>Customer Service Index</i>	Kuantitatif	nilai kepuasan pelanggan terhadap layanan di perjalanan KRL Jogja Solo menunjukkan hasil penumpang merasa sangat puas dengan nilai CSI sebesar 90,48%
8.	Agus Dharmanto, dkk. 2021	Melihat sejauh mana fasilitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada pengguna <i>commuter line</i> .	- Kualitas pelayanan - Pelayanan publik	Kuantitatif	Pelayanan publik berpengaruh positif signifikan pada kepuasan pelanggan pengguna kereta <i>commuter line</i> , dimana semakin tinggi pelayanan publik yang diberikan kereta <i>commuter line</i> , maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Standar pelayanan publik kereta api berpengaruh positif signifikan pada kepuasan pelanggan pengguna kereta <i>commuter line</i> .

No	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
9.	Asha Ayu Valmaida, 2024.	Menganalisis pengaruh manajemen mutu terhadap kinerja, efektivitas, dan keandalan layanan KRL	Manajemen mutu	Kualitatif	Transportasi umum tidak hanya sekedar mengantarkan penumpang, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang aman dan nyaman agar terus diminati masyarakat. Kepuasan pengguna KRL sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.
10.	Jesia Charel, 2024.	Menganalisis aksesibilitas dan faktor pendukung layanan angkutan umum <i>commuter line</i> bagi penyandang disabilitas di Stasiun Manggarai, Jakarta Selatan.	Aksesibilitas -Pelayanan publik	Kualitatif	Aksesibilitas layanan angkutan umum <i>commuter line</i> bagi penyandang disabilitas di Stasiun Manggarai, Jakarta Selatan dikatakan belum optimal.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Faiqul Fawwaz (2021) berjudul “Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna Di KRL Stasiun Sudirman” menganalisis kualitas pelayanan integrasi antarmoda berdasarkan persepsi pengguna di KRL Stasiun Sudirman dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan integrasi KRL terhadap moda transportasi lain di Kawasan Dukuh Atas secara umum telah memberikan kepuasan kepada pengguna, dengan tingkat kepuasan mencapai 73,07%, yang termasuk dalam kategori puas. Penelitian ini juga mengungkap bahwa masih terdapat beberapa

aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain ketidaktepatan jadwal perjalanan KRL, yang dapat mempengaruhi konektivitas dengan moda transportasi lainnya, serta ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola transportasi dalam meningkatkan kualitas layanan guna menciptakan sistem transportasi yang lebih terintegrasi dan inklusif bagi seluruh pengguna.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Rizki Hamdallah Habel (2023) berjudul “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL *Commuterline* Jabodetabek.” menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan KRL Jabodetabek berdasarkan persepsi pengguna dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, KRL Jabodetabek telah memberikan layanan yang memuaskan bagi para penggunanya. Hal ini mencerminkan bahwa layanan KRL telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan dan harapan penumpang dalam hal kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan. Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan. Meskipun demikian, secara keseluruhan, mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan KRL Jabodetabek, dan sistem transportasi ini telah membangun reputasi serta citra yang baik di mata masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun KRL Jabodetabek telah beroperasi dengan baik, perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan bagi penggunanya.

Penelitian ketiga oleh Nurazizah Ramadanti S. (2024) yang berjudul ” Analisis Efektivitas Pelayanan pada Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* Jakarta.” bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* Jakarta dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Kereta Khusus Wanita telah cukup efektif sebagai bentuk pemenuhan layanan berbasis gender. Efektivitas ini diukur berdasarkan berbagai faktor, seperti kenyamanan, keamanan,

tanggung jawab individual, karakteristik masinis dan kru, keandalan serta ketepatan waktu, kemudahan akses, perluasan layanan, dan keterjangkauan moda transportasi. Keberadaan Kereta Khusus Wanita terbukti mampu meminimalisir kasus pelecehan seksual di dalam kereta, sehingga memberikan rasa aman bagi penumpang perempuan. Berbagai peningkatan dalam aspek layanan, fasilitas ini menjadi salah satu solusi dalam menciptakan transportasi publik yang lebih ramah dan inklusif bagi perempuan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan agar semakin optimal bagi penggunaanya.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Priyanto Susiloadi (2022) yang berjudul ” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo.” bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pengguna KRL Jogja-Solo dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur berdasarkan model Parasuraman, pengalaman pelanggan menggunakan pendekatan Schmitt, dan kepuasan pelanggan mengacu pada konsep Irawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL Jogja-Solo. Artinya, semakin baik kualitas layanan dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa kedua variabel tersebut tidak hanya berpengaruh secara individual, tetapi juga secara simultan, yang berarti kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan secara bersama-sama memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna KRL Jogja-Solo. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan layanan dan pengalaman pelanggan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pengguna transportasi berbasis rel ini.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Vidiassa Adiz Rizqiya (2022) berjudul ” Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Krl Cikarang – Jakarta Kota. ” bertujuan untuk mengevaluasi kinerja operasional dan pelayanan KRL Cikarang–Jakarta Kota dengan pendekatan kuantitatif. Evaluasi ini mencakup aspek kinerja operasional serta kinerja pelayanan, yang menjadi faktor utama dalam menentukan efisiensi dan efektivitas layanan KRL bagi penggunanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan internal yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan dari pihak penyelenggara layanan KRL. Dalam rangka memaksimalkan peluang yang ada, perbaikan perlu difokuskan pada beberapa aspek penting, seperti ketepatan jadwal perjalanan KRL, *headway* (selang waktu antar kereta), *load factor* (tingkat keterisian penumpang), keberadaan CCTV sebagai faktor keamanan, serta aspek strategis lainnya. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kinerja operasional dan pelayanan KRL Cikarang–Jakarta Kota dapat lebih optimal, sehingga mampu memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan efisien bagi para pengguna.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh Donna Azzahra (2023) berjudul ”Informasi KRL *Access* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL *Commuter Line* di Jabodetabek.” bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketersediaan informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL *Commuter Line* di Jabodetabek dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana aksesibilitas dan kualitas informasi yang tersedia bagi penumpang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan KRL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin mudah diakses, akurat, dan jelas informasi yang diberikan kepada pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan KRL. Temuan ini menegaskan pentingnya penyediaan informasi yang transparan dan mudah dipahami, baik melalui

pengumuman di stasiun, papan informasi digital, maupun aplikasi resmi, guna meningkatkan pengalaman dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan transportasi ini.

Penelitian ketujuh oleh Sapto Priyanto (2024) dengan judul ” Efisiensi Kinerja Pelaksanaan *Public Service Obligation* (Pso) Krl Jogja -Solo.” bertujuan untuk menganalisis efisiensi pelaksanaan *Public Service Obligation* (PSO) dengan menilai dampaknya terhadap pengguna layanan dan penyelenggara sarana menggunakan pendekatan kuantitatif. Evaluasi ini berfokus pada efisiensi kinerja layanan KRL Jogja-Solo, dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan melalui *Customer Service Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang merasa sangat puas terhadap layanan perjalanan KRL Jogja-Solo, dengan nilai CSI sebesar 90,48%. Angka ini mencerminkan bahwa mayoritas pengguna mengapresiasi kualitas layanan yang diberikan, baik dari segi ketepatan waktu, kenyamanan, maupun efisiensi operasional. Temuan ini juga menegaskan bahwa pelaksanaan PSO dalam layanan KRL Jogja-Solo telah berjalan secara optimal, memberikan manfaat bagi pengguna transportasi publik sekaligus mendukung penyelenggara dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Agus Dharmanto, dkk. (2021) berjudul ”Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna *Commuter Line* Pt. Kereta *Commuter* Indonesia Di Jakarta.” bertujuan untuk menganalisis sejauh mana fasilitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kualitas pelayanan terhadap pengguna *Commuter Line* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Fokus utama penelitian ini adalah memahami hubungan antara kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh layanan kereta *commuter line* dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna kereta *Commuter Line*. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan publik yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, standar pelayanan publik yang diterapkan dalam layanan kereta api juga berperan penting dalam meningkatkan

pengalaman pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan pada *Commuter Line* sangat diperlukan untuk terus menjaga serta meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan transportasi publik ini.

Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh Asha Ayu Valmaida (2024) dengan judul ” Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Terhadap Kinerja, Efektivitas, dan Keandalan pada Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL). ” bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen mutu terhadap kinerja, efektivitas, dan keandalan layanan KRL dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, manajemen mutu menjadi faktor utama yang menentukan sejauh mana layanan KRL dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menekankan bahwa transportasi umum tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga harus memberikan pelayanan yang aman dan nyaman agar tetap diminati oleh masyarakat. Kepuasan pengguna KRL sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, termasuk aspek keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, serta efektivitas operasional. Peningkatan dalam manajemen mutu menjadi hal yang krusial untuk memastikan layanan KRL tetap andal, efisien, dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara berkelanjutan.

Penelitian kesepuluh oleh Jesia Charel (2024) yang berjudul ”Analisis Aksesibilitas Pelayanan Transportasi Publik *Commuter Line* Bagi Penyandang Disabilitas Di Stasiun Manggarai Jakarta Selatan” bertujuan untuk menganalisis aksesibilitas serta faktor pendukung layanan angkutan umum *Commuter Line* bagi penyandang disabilitas di Stasiun Manggarai, Jakarta Selatan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada sejauh mana fasilitas dan layanan yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan penyandang disabilitas dalam menggunakan transportasi umum secara mandiri dan nyaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan *Commuter Line* bagi penyandang disabilitas di Stasiun Manggarai masih belum optimal. Beberapa kendala yang dihadapi

meliputi keterbatasan fasilitas pendukung seperti jalur khusus, lift, ramp yang sesuai standar, serta aksesibilitas informasi yang ramah disabilitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa diperlukan perbaikan dan peningkatan layanan agar transportasi publik menjadi lebih inklusif, memungkinkan penyandang disabilitas untuk bepergian dengan lebih aman, nyaman, dan tanpa hambatan yang signifikan.

Berdasarkan sepuluh penelitian terdahulu yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian ini. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini mencakup berbagai elemen yang mempengaruhi pengalaman pengguna serta operasional layanan KRL. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui survei dan analisis statistik. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini memungkinkan eksplorasi lebih mendalam terhadap persepsi, pengalaman, dan harapan pengguna KRL Solo-Yogyakarta, sehingga dapat menggali aspek-aspek pelayanan yang mungkin tidak terungkap melalui metode kuantitatif. Ditinjau dari segi lokasi penelitian, penelitian ini juga memiliki keunikan karena berfokus pada rute Solo-Yogyakarta, yang memiliki karakteristik pengguna dan tantangan operasional berbeda dibandingkan layanan KRL di wilayah metropolitan seperti Jabodetabek atau Cikarang-Jakarta Kota. Studi ini memberikan pemahaman baru mengenai bagaimana kualitas layanan di wilayah non-metropolitan dapat ditingkatkan agar tetap kompetitif dan memenuhi kebutuhan masyarakat setempat.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan, tetapi juga faktor internal dan eksternal yang berkontribusi operasional KRL, seperti ketersediaan fasilitas, harga tiket, kualitas sumber daya manusia, serta efisiensi proses pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan layanan KRL di daerah non-metropolitan, yang selama ini masih jarang dibahas dalam penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat menjadi rekomendasi strategis bagi operator layanan KRL dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 : 4) administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Keban mendeskripsikan istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008 : 4).

Gray dalam Harbani Pasolong (2010 : 18) peran administrasi publik dalam masyarakat adalah sebagai berikut. (1) Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan. (2) Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas kepemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat yang melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang Kesehatan, pendidikan, dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.

Berdasarkan pengertian administrasi publik diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu proses pengelolaan kepentingan masyarakat yang dilakukan secara sistematis oleh pemerintah dan berbagai pihak yang terlibat, dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan penyusunan kebijakan, tetapi juga bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan dan dievaluasi agar mampu memberikan manfaat bagi masyarakat.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Dikotomi politik dan administrasi adalah perpisahan urusan politik dari urusan administrasi dalam fungsi pokok pemerintah, dimana adanya substansi yang meliputi masalah masalah politik, pemerintahan, substansi administrasi pada masalah masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam sistem birokrasi pemerintah (Anwaruddin & Ed, 1927). Frank Goodnow dan Leonard White, mengatakan bahwa politik hendaknya hanya mengurus kebijakan-kebijaksanaan dan berbagai masalah lain yang terkait dengan tujuan negara, sedangkan administrasi berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijaksanaan tersebut. Lokus politik meliputi lembaga legislatif dan yudikatif dengan tugas pokok kenegaraan. Lokus administrasi dengan lembaga eksekutif yang berkaitan dengan tugas pelaksanaan kebijakan negara (Keban,2014:31-32).

Paradigma Prinsip Administrasi (1927-1937)

Dalam Prinsip Prinsip Administrasi berkembang dengan pesat dan diterima baik di kalangan industri dan pemerintah, era ini lebih mementingkan fokus dibandingkan dengan lokus. Paradigma ini menganggap bahwa administrasi publik bersifat universal yang dapat diimplementasikan ke seluruh tatanan administrasi tanpa adanya kepedulian mengenai misi, fungsi, kebudayaan, ataupun kerangka institusional. Pada masa ini, pemikiran administrasi publik dipengaruhi oleh pendekatan manajemen klasik yang diperkenalkan oleh ahli manajemen seperti Henri Fayol dan Frederick Taylor. Fayol mengembangkan 14 prinsip manajemen yang dianggap relevan untuk semua jenis organisasi, termasuk organisasi pemerintahan. Di antara prinsip-prinsip Fayol adalah pembagian kerja, wewenang dan

tanggung jawab, disiplin, kesatuan perintah, dan sentralisasi, yang semuanya dianggap dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi. Dua tokoh utama dalam paradigma ini adalah Luther Gulick dan Lyndall Urwick. Mereka memperkenalkan konsep POSDCORB, yaitu singkatan dari tujuh fungsi administrasi utama: *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Staffing* (Penempatan Pegawai), *Directing* (Pengarahan), *Coordinating* (Koordinasi), *Reporting* (Pelaporan), dan *Budgeting* (Penganggaran) (Keban, 2014:32).

Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini mengarahkan administrasi publik untuk lebih memperhatikan nilai-nilai demokrasi, di mana transparansi dan partisipasi publik menjadi aspek penting dalam kebijakan. Dalam paradigma ini mempertemukan kembalinya keberadaan administrasi sebagai ilmu politik dikarenakan administrasi publik pada dasarnya membantu penguasa politik melaksanakan tugas kenegaraannya secara efektif, efisien dan administrasi publik pun memiliki kekuasaan penuh pada birokrasi pemerintahan untuk melakukan tugasnya tersebut. Lokus dalam paradigma ini menjadi lingkungan birokrasi pemerintahan (Anwaruddin & Ed, 1927).

Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik (1956-1970)

Administrasi publik sebagai ilmu administrasi mengembangkan prinsip-prinsip manajemen secara ilmiah dan mendalam. Fokus daripada paradigma ini adalah perilaku organisasi, analisis manajemen dan penerapan teknologi modern. Dua arah perkembangan terjadi dalam paradigma ini, yaitu yang berorientasi pada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Sejalan dengan paradigma kedua lokus pada paradigma ini menjadi tidak jelas karena

semua fokus yang dikembangkan diasumsikan dapat diterapkan dimana saja baik dalam dunia bisnis maupun dunia administrasi publik. Paradigma ini lebih terpenting kepada fokus dibandingkan lokus, locus hanyalah bukan suatu persyaratan di dalam paradigma ini. Dengan paradigma ini teknik teknik ilmu manajemen dan teori organisasi lebih ditingkatkan sebagai bagian dari ilmu administrasi publik. Dalam paradigma ini tidak berfokus pada teknik teknik untuk penerapannya pada institusi (Anwaruddin & Ed, 1927).

Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-1997)

Administrasi ini merupakan pembaharuan, lokusnya tidak terbatas pada bidang administrasi, tetapi mulai berkembang ke arah organisasi. Fokusnya lebih berkembang pada teori administrasi yang mempersoalkan bagaimana seharusnya suatu organisasi berjalan, dapat berperilaku dan keputusan dapat diambil. Dalam paradigma ini administrasi publik lebih berorientasi kepada teori dan teknik administrasi, manajemen modern, politik ekonomi, proses pembuatan, analisis, dan metode pengukuran hasil kebijaksanaan public (Anwaruddin & Ed, 1927).

Paradigma Administrasi Publik sebagai *New Public Service* (1980-an hingga sekarang)

Paradigma ini lebih berfokus kepada usaha yang mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain, atau membuat organisasi dapat berjalan ke arah dan dengan mewujudkan nilai nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan pengembangan dari sistem desentralisasi dan juga organisasi yang demokratis serta membutuhkan partisipasi masyarakat dan juga memberikan jasa yang meretas untuk kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Dalam kriteria sistem pelayanan publik kepada masyarakat jika pelayanan tersebut diterapkan dengan baik akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan yang tepat sasaran. Perspektif new public service lebih menghendaki pada peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam bertugas dan melayani masyarakat (Karyana, 2014).

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan khususnya bidang transportasi di Kota Solo-Yogyakarta termasuk dalam paradigma *New Public Service*, karena pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan dan manfaat bagi masyarakat oleh instansi pemerintah, organisasi nirlaba, atau entitas lain yang bertujuan utama untuk melayani kepentingan umum. Mahmudi (2010:223) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh institusi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan aturan yang telah ditetapkan. Sementara itu, menurut Sumaryadi (2010:70-71), secara operasional, pelayanan publik terbagi menjadi dua kategori utama. Pertama, layanan yang bersifat umum dan tidak ditujukan kepada individu tertentu, seperti penyediaan infrastruktur transportasi, fasilitas kesehatan, lembaga pendidikan, serta pemeliharaan keamanan. Kedua, layanan yang bersifat individual, seperti penerbitan kartu identitas dan dokumen administratif lainnya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Layanan ini diberikan kepada seluruh warga negara dan penduduk dalam bentuk penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang diselenggarakan oleh institusi pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai pelayanan publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga penyedia layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan ini diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan bertujuan untuk menjamin kesejahteraan serta kepuasan masyarakat.

1.5.5 Teori Kualitas Pelayanan

Arianto (2018:83) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan serta persyaratan pelanggan, termasuk ketepatan waktu dalam merealisasikan harapan mereka. Kualitas pelayanan berlaku pada setiap bentuk layanan yang disediakan perusahaan ketika pelanggan berinteraksi langsung dengan penyedia jasa. Kotler dan Keller (2016:143) mendefinisikan kualitas sebagai kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan dalam memberikan kepuasan terhadap kebutuhan. Sementara itu, Kasmir (2017:47) memandang kualitas pelayanan sebagai serangkaian tindakan atau perbuatan individu maupun organisasi yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Aria dan Atik (2018:16) menambahkan bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen penting yang harus diperhatikan demi tercapainya pelayanan prima. Pelayanan menjadi aspek sentral dalam perusahaan karena secara langsung mempengaruhi kepuasan konsumen, yang hanya dapat muncul apabila kualitas pelayanan diberikan secara optimal.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tindakan yang diberikan perusahaan dalam bentuk jasa yang bersifat tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan secara nyata oleh konsumen. Tingkat kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana layanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: a. *Tangible* (Berwujud); b. *Reliability* (Kehandalan); c. *Responsiveness* (Ketanggapan); d. *Assurance* (Jaminan); e. *Empathy* (Empati)

Setiap layanan yang diberikan akan selalu menimbulkan beragam penilaian dari pihak penerima layanan atau pelanggan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka penilaian dari pelanggan pun akan positif. Namun, apabila pelayanan tidak mampu memberikan kepuasan, maka akan muncul kekecewaan yang berpotensi merusak citra instansi penyedia layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008:25), terdapat sejumlah ciri atau atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu: a) ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan; b) akurasi dalam pelaksanaan pelayanan; c) sikap sopan dan ramah dari pemberi layanan; d) kemudahan akses untuk memperoleh pelayanan; e) kenyamanan selama proses pelayanan; f) tersedianya atribut pendukung pelayanan.

Menurut beberapa pendapat ahli yang telah disebutkan diatas mengenai kualitas pengalaman, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46) yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Kelima dimensi tersebut dianggap paling relevan untuk menilai kualitas pelayanan pada transportasi publik seperti Kereta Rel Listrik (KRL) Solo–Yogyakarta. Hal ini karena pelayanan transportasi tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik berupa sarana dan prasarana (*tangibles*), tetapi juga oleh keandalan dalam menjaga ketepatan waktu (*reliability*), kecepatan serta kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan penumpang (*responsiveness*), jaminan keamanan dan kepercayaan yang diberikan (*assurance*), serta kepedulian terhadap kebutuhan khusus dan kenyamanan penumpang (*empathy*). Selain itu, model SERVQUAL menekankan pada perbandingan antara harapan dengan persepsi pengguna, sehingga dapat menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi penumpang.

1.5.6 Faktor yang Berkontribusi dalam Kualitas Pelayanan

Menurut Alber dan Zamke (1985) (dalam Dwiyanto, 2006:140), dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut.

1. Faktor profesionalisme apparatur

Profesionalisme aparatur merujuk pada tingkat kompetensi, keterampilan, dan etika kerja yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Pegawai yang profesional akan memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP), dan memiliki sikap yang melayani masyarakat dengan baik. Petugas harus bersikap ramah, informatif, dan sigap dalam memberikan bantuan kepada penumpang. Setiap petugas harus memahami prosedur kerja, mulai dari pengamanan stasiun, keselamatan penumpang, hingga prosedur darurat jika terjadi gangguan perjalanan.

2. Faktor ketersediaan sumber daya

Pelayanan yang berkualitas juga bergantung kepada ketersediaan sumber daya, termasuk sumber daya manusia yakni petugas KRL dan staf di stasiun harus memadai jumlahnya dan memiliki keterampilan yang baik. Ketersediaan sumber daya juga berkaitan dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti kebersihan toilet, ketersediaan tempat parkir, dan ruang tunggu yang nyaman.

3. Faktor sistem pengaturan

Faktor sistem pengaturan meliputi prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang menunjang kelancaran layanan. Sistem yang optimal harus mampu mendukung koordinasi antar unit, meningkatkan efisiensi operasional, serta beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Akibat yang mungkin akan timbul apabila sistem pengaturan tidak berjalan secara efektif, hal ini dapat menghambat tercapainya pelayanan yang berkualitas.

4. Faktor strategi

Faktor strategi merujuk pada rencana dan kebijakan yang diterapkan untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik. Strategi yang efektif harus didukung oleh visi dan misi organisasi yang jelas, implementasi kebijakan yang tepat, dan pendekatan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Faktor ini juga mencakup pengambilan keputusan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003), Faktor-Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut.

1. *People* (Orang) : Hal-hal yang berkaitan dengan kompetensi dan profesionalisme pegawai dalam memberikan layanan.
2. *Process* (Proses) : Efisiensi dalam prosedur operasional untuk memastikan layanan berjalan dengan baik.
3. *Physical Evidence* (Bukti fisik) : Sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 25) ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu: a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain-lain

Berdasarkan beberapa faktor pendukung yang telah dijelaskan diatas, peneliti menggunakan beberapa elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan menurut Alber dan Zamke (1985). Alasan peneliti memilih faktor yang dikemukakan oleh

Alber dan Zamke (1985) karena keempat faktor tersebut relevan dengan konteks pelayanan transportasi publik, khususnya KRL Solo-Yogyakarta. Dalam penyelenggaraan transportasi massal, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kondisi sarana fisik semata, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam melayani penumpang, ketersediaan fasilitas yang memadai, sistem operasional yang berjalan dengan konsisten, serta strategi pengembangan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.5.7 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Rute Solo-Yogyakarta

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan dan diukur berdasarkan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible berkaitan dengan bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh penumpang, seperti fasilitas di stasiun dan kereta, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan fisik. Fenomena yang akan diteliti meliputi :

- a) Ketersediaan fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan penumpang
- b) Kondisi sarana prasarana yang terawat dan memadai untuk menciptakan kenyamanan penumpang.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability mengukur kemampuan petugas KRL dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, seperti ketepatan jadwal, ketersediaan kereta, dan kepercayaan penumpang terhadap layanan. Fenomena yang akan diteliti antara lain :

- a) Kemampuan petugas dalam menentukan jadwal keberangkatan dan kedatangan KRL berlangsung sesuai waktu yang telah ditentukan.
- b) Petugas mengoperasikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

3. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan petugas KRL memberikan rasa aman dan percaya kepada penumpang melalui pengetahuan, sikap profesional, kesopanan, dan keyakinan dalam melayani. Fenomena yang akan diteliti antara lain.

- a) Keamanan penumpang selama berada di stasiun maupun perjalanan terjaga melalui pengawasan petugas.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kemampuan penyedia layanan untuk tanggap dan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan membantu penumpang. Fenomena yang akan diteliti sebagai berikut.

- a) Kecepatan dalam menangani keluhan, memberikan informasi, serta membantu penumpang yang membutuhkan bantuan khusus.
- b) Petugas menunjukkan kesigapan dalam menghadapi situasi darurat

5. *Empathy* (Kepedulian)

Empathy mengacu pada perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan dan perasaan penumpang secara individual. Fenomena yang akan dinilai adalah sebagai berikut.

- a) Petugas menunjukkan sikap peduli seperti memberikan kemudahan bagi penumpang prioritas.

1.6.2 Faktor yang Berkontribusi pada Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL)

Rute Solo-Yogyakarta

1. Faktor Professionalisme Aparatur

Faktor ini mencakup kualitas, kompetensi, dan kinerja petugas yang terlibat di dalam pelayanan. Hal tersebut diketahui oleh beberapa faktor berikut.

- a) Pelatihan keterampilan bagi petugas

2. Ketersediaan Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Faktor ketersediaan sumber daya dapat diketahui melalui hal-hal berikut.

- a) Jumlah petugas yang tersedia beserta pembagian tugas dan beban kerja

3. Sistem Pengaturan

Sistem pengaturan berkaitan dengan bagaimana mekanisme, prosedur, dan kebijakan yang diterapkan dapat mengatur seluruh proses pelayanan agar berjalan efektif dan sesuai standar. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor.

- a) Jam operasional pelayanan dapat menyesuaikan kebutuhan penumpang
- b) Pengawasan dan evaluasi berkala

4. Strategi

Faktor ini melibatkan perencanaan dan penerapan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas. Strategi yang baik harus berfokus pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor berikut.

- a) Strategi peningkatan kompetensi sumber daya manusia
- b) Strategi inovasi dan digitalisasi pelayanan
- c) Strategi kolaborasi dan kemitraan

1.7 Argumen Penelitian

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menjadi landasan hukum utama bagi penyelenggaraan transportasi kereta api di Indonesia. Undang-undang ini mengatur bahwa penyelenggaraan perkeretaapian harus menjamin keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang, dengan pemerintah berperan dalam pengawasan serta pengembangan infrastruktur perkeretaapian. Hak dan kewajiban operator kereta api dalam menyelenggarakan layanan publik juga diatur dalam regulasi ini.

Berdasarkan regulasi tersebut, terdapat argumen dari peneliti bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta perlu diadakan identifikasi mendalam mengenai kendala yang terdapat di dalamnya. Kendala-kendala tersebut dapat

berasal dari aspek operasional, teknis, maupun manajemen. Adanya identifikasi akan bermanfaat untuk lebih memahami mengenai hambatan-hambatan tersebut, sehingga dapat diambil langkah strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung sistem transportasi publik yang berkelanjutan di Kota Solo-Yogyakarta.

1.8 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai dasarnya. Sesuai pengertian kualitatif yang dijelaskan oleh Creswell (2014), penelitian kualitatif adalah pendekatan yang mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial atau masalah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena memungkinkan analisis yang lebih mendalam dan analitik terhadap argumen, data, serta informasi yang disajikan. Selain itu, penelitian ini dapat disusun secara naratif dan sistematis dengan menggabungkan deskripsi yang mendukung argumen, data, serta informasi yang telah diolah.

1.9 Tipe Penelitian

Menurut Creswell (2014), tipe penelitian dibedakan menjadi tiga, yaitu eksploratori, deskriptif, dan eksplanatori.

1. Penelitian Eksploratori bertujuan untuk menggali informasi awal mengenai suatu fenomena yang belum banyak diteliti. Penelitian ini bersifat fleksibel dan bertujuan untuk memahami konsep dasar sebelum dilakukan penelitian lebih lanjut. Biasanya menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi, atau studi literatur.
2. Penelitian Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena atau populasi secara sistematis tanpa mencari hubungan sebab-akibat. Metode yang

digunakan dapat berupa survei, observasi, atau analisis dokumen untuk menyajikan data faktual secara objektif.

3. Penelitian Eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Penelitian ini sering menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistik untuk menguji hipotesis dan menemukan hubungan antar variabel.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini termasuk ke dalam tipe penelitian deskriptif. Laporan dalam penelitian ini disusun secara objektif berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Penelitian ini mendeskripsikan fenomena, kondisi, dan situasi sebagaimana adanya, tanpa adanya rekayasa atau manipulasi selama proses penelitian berlangsung. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan KRL rute Solo-Yogyakarta.

1.10 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada layanan Kereta Rel Listrik (KRL) rute Solo-Yogyakarta, yang merupakan salah satu moda transportasi massal berbasis rel di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Rute ini menghubungkan dua kota utama, yaitu Solo dan Yogyakarta, dengan beberapa stasiun pemberhentian yang tersebar di sepanjang jalur, seperti Stasiun Balapan, Stasiun Purwosari, Stasiun Klaten, dan Stasiun Tugu Yogyakarta. Keberadaan KRL di jalur ini menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam menyediakan transportasi publik yang efisien, terjangkau, dan ramah lingkungan bagi masyarakat.

Pemilihan situs penelitian ini didasarkan pada peran strategis KRL Solo-Yogyakarta dalam mendukung mobilitas harian penumpang, baik untuk keperluan kerja, pendidikan, maupun aktivitas lainnya. Selain itu, layanan KRL ini juga menarik perhatian karena terus mengalami peningkatan jumlah pengguna sejak pertama kali beroperasi. Penelitian ini akan berfokus pada berbagai aspek kualitas pelayanan di KRL rute Solo-Yogyakarta, termasuk ketepatan waktu,

kenyamanan, keamanan, fasilitas, serta kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di beberapa stasiun serta wawancara dengan penumpang dan petugas guna mendapatkan pemahaman yang komprehensif terkait pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan.

1.10.1 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna layanan KRL Rute Solo-Yogyakarta, yang terdiri dari berbagai kategori penumpang dengan latar belakang, kebutuhan, dan frekuensi penggunaan yang berbeda. Penelitian ini berfokus pada pengalaman, persepsi, serta harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan KRL Solo-Yogyakarta berdasarkan pengalamannya.

1.10.2 Teknik Pengumpulan

Terdapat dua metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, studi kepustakaan dan wawancara. Studi kepustakaan dilakukan dengan cara menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan resmi, serta artikel terkait transportasi publik dan kualitas pelayanan. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat, memperkuat kerangka pemikiran penelitian, serta menemukan kesenjangan penelitian dari studi-studi terdahulu.

Sementara itu, wawancara dilakukan secara langsung dengan informan yang terdiri dari pengguna KRL Solo-Yogyakarta maupun pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Wawancara yang dilakukan dengan pengelola dalam penelitian ini dipilih melalui metode *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu. Sedangkan pemilihan informan pengguna dipilih melalui metode *Accidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti di lokasi penelitian dan bersedia menjadi informan. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman,

persepsi, serta harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan KRL, sekaligus mendapatkan penjelasan mengenai kendala maupun strategi yang dilakukan oleh pihak pengelola.

1.10.3 Jenis Data

Penelitian ini didukung oleh dua jenis data utama. Pertama, penelitian ini memanfaatkan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, baik melalui wawancara maupun dalam bentuk tertulis. Data primer ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih jelas, terstruktur, dan relevan dengan fokus penelitian.

Kedua, penelitian ini juga menggunakan data sekunder, yaitu data yang bersumber dari dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah atau lembaga terkait. Data sekunder dapat dianalisis secara tidak langsung, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan, dan berperan sebagai referensi dalam memperkaya kajian ini dengan temuan dari penelitian sebelumnya. Penggabungan data primer dan sekunder, akan membantu penelitian ini menyajikan analisis yang lebih mendalam dan spesifik, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait kualitas pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta.

1.10.4 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari informan yang merupakan pengguna KRL rute Solo-Yogyakarta. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan metode survei. penelitian ini juga akan melakukan observasi langsung terhadap kondisi layanan di stasiun pada rute Solo-Yogyakarta, yaitu Stasiun Palur sampai Stasiun Yogyakarta. Observasi ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayanan KRL diberikan secara nyata serta mencocokkannya dengan hasil wawancara dengan informan. Selain itu, wawancara dengan pengelola dan pengguna KRL akan dilakukan untuk menggali lebih dalam pengalaman mereka terkait kepuasan layanan, kendala yang sering dihadapi, serta saran untuk peningkatan kualitas layanan.

2. Data Sekunder

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti laporan resmi PT Kereta Commuter Indonesia (KCI), serta penelitian terdahulu yang relevan. Data sekunder ini mencakup informasi mengenai jumlah pengguna KRL, kebijakan pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan survei sebelumnya, serta standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak pengelola KRL.

1.10.5 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis dan interpretasi data dilakukan secara sistematis untuk memahami kualitas pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta. Data yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi akan dianalisis dengan metode kualitatif, yang bertujuan untuk menggali makna mendalam dari pengalaman, persepsi, dan harapan pengguna KRL. Proses analisis data dimulai dengan reduksi data, yaitu menyaring dan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Data yang diperoleh kemudian dikategorikan berdasarkan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*.

Setelah data diklasifikasikan, langkah berikutnya adalah penyajian data dalam bentuk deskripsi naratif, yang memungkinkan interpretasi lebih mendalam terhadap temuan penelitian. Data yang telah dikodekan akan diinterpretasikan dengan membandingkannya dengan teori, penelitian sebelumnya, serta kebijakan yang berlaku dalam layanan transportasi publik. Penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan pengguna, observasi langsung di lapangan, serta dokumen resmi atau kebijakan terkait, dengan cara ini, hasil analisis dapat lebih akurat dan objektif.

1.10.6 Kualitas Data

Menurut Zuchri, A (2021), dalam pengujian kredibilitas, triangulasi diartikan sebagai proses meninjau data dari berbagai sumber dengan berbagai metode untuk memastikan

keakuratan dan validitasnya. Triangulasi memiliki tiga jenis teknik, yaitu Triangulasi Sumber, Teknik ini dilakukan dengan membandingkan dan mengkonfirmasi data dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi informasi. Pada penelitian ini, data mengenai kualitas pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta diperoleh dari wawancara dengan penumpang, pengelola KRL, serta dokumen resmi atau kebijakan transportasi. Jika hasil dari berbagai sumber ini menunjukkan kesamaan, maka data dianggap lebih kredibel