

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

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Syarat Kelulusan



Oleh :

ROSYITA INAYAH

14020122140188

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Rosyita Inayah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020122140188
3. Tempat / Tanggal Lahir : Klaten, 1 Desember 2002
4. Jurusan / Program Studi : S-1 Administrasi Publik
5. Alamat : Kebonharjo, Polanharjo, Klaten

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah skripsi yang saya nilai tulis berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Rute Solo-Yogyakarta oleh PT Kereta Commuter Indonesia.

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 9 Desember 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dra. Nina Widowati, M.Si

NIP. 196105191986032001

Pembuat Pernyataan,



Rosyita Inayah

NIM. 14020122140188

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Retna Hanani, S.Sos., MPP.

NIP. 198107212006042002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Rute Solo-Yogyakarta oleh PT Kereta Commuter Indonesia (KCI)
Nama Penyusun : Rosyita Inayah
NIM : 14020122140188
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, Semarang.

Semarang, 12 Desember 2025

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
Ph.D.NIP. 19690822 199403 1 003



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt.,
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Nina Widowati, M.Si - Pembimbing (.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Ida Hayu Dwimawanti, MM -Dosen-Penguji-1 (.....)

2. Dra. Nina Widowati, M.Si -Dosen-Penguji-2 (.....)

3. Dra. Ari Subowo, M.A -Dosen-Penguji-3 (.....)

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(QS. Al Insyirah : 5-6)

"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia"

(Baskara Putra – Hindia)

"Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapter of your life is about catch and release"

(Taylor Swift)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayah, Ibu, Adek, Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh dan rasa kasih sayang, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Diri saya sendiri yang telah berproses dengan segala hal yang dilewati, yang berani mencoba meskipun seringkali ragu, dan yang terus memilih bangkit setiap kali merasa lelah. Terimakasih sudah bertahan, belajar, dan tumbuh sejauh ini. Semoga langkah ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha, sekecil apa apun, selalu berarti dan membawamu semakin dekat pada impianmu, selamat melanjutkan perjalanan panjangmu selanjutnya.

ABSTRAK

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

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

ABSTRACT

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

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan Syukur penulis haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kereta Rel Listrik (KRL) Rute Solo-Yogyakarta oleh PT Kereta Commuter Indonesia**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana (S-1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses pengerjaan dan penulisan skripsi ini banyak mendapat dukungan, doa, bimbingan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dengan kerendahan hati dan rasa hormat, peneliti ingin menyampaikan terimakasih dan apresiasi terhadap pihak-pihak yang telah berperan besar dalam membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Isyadi Joko Santoso dan Ibu Yayuk Sri Lestari. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah putus, setiap nasihat yang menjadi penenang hati, serta dukungan yang membuat peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini. Peneliti berharap bahwa hasil karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk bukti dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu. Terima kasih karena selalu percaya dan menjadi rumah terbaik bagi peneliti.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono. M. Pol. Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro. Terima kasih atas bimbingan dan semangat yang selalu diberikan kepada kami terutama angkatan 2022 untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Ibu Dr. Ida Hayu Dwimawanti, M.M. Selaku Dosen Wali yang selalu memberikan dukungan dan nasihat selama masa studi.

5. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih telah membimbing peneliti dengan penuh kesabaran, perhatian, dan ketulusan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan waktu untuk menguji dan memberikan masukan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu, tenaga, dan waktu selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro.
8. PT Kereta *Commuter* Indonesia. Terima kasih telah memberikan waktu, kesempatan, dan data pendukung dalam keberhasilan penyusunan skripsi ini.
9. Pengguna KRL Solo-Yogyakarta yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan antusiasme selama proses wawancara.
10. Kedua adik peneliti Syarifudin Ilham Adinata dan Beryl Qurotu'ain. Terima kasih atas segala dukungan dan motivasi, semoga kakak bisa menjadi salah satu contoh yang baik ketika kalian tumbuh dewasa nanti.
11. Bapak Dalsumihadi, Bapak Sadimin, Ibu Sumiyatun Ibu Sudartati selaku kakek dan nenek peneliti. Walaupun raga telah tiada, terima kasih sudah menjadi bagian besar bagi tumbuh kembang peneliti hingga saat ini.
12. Teman-teman peneliti KKN Kelompok 3 Kalikese, Fisiphoria, Ayomi Organizer. Terima kasih sudah menjadi wadah untuk berproses, bertukar pikiran, dan saling menguatkan. Terimakasih atas segala pengalaman dan ilmu yang menjadi bekal berharga bagi peneliti setelah pendidikan ini selesai.
13. Seluruh keluarga besar peneliti yang menjadi sumber kekuatan dan inspirasi. Terima kasih atas doa yang tulus dan dukungan yang tidak pernah putus.
14. Sahabat terdekat peneliti yang menjadi bagian penting perjalanan hidup dan perkuliahan peneliti. Resti, Nabela, Aurelia, Sindy, Jilan, Alya. Terima kasih telah bersedia mendengarkan keluh kesah selama penulisan skripsi ini.
15. Seluruh sahabat peneliti program studi Administrasi Publik 2022, khususnya Diandra, Afiska, Najma, Zahreina, Angelina, Nadiyah, Jauza dan Vika. Teman-teman seperjuangan dari Keluarga Mahasiswa Klaten, khususnya

Bandaru, Ufa, dan Ana. Terima kasih sudah menjadi bagian kehidupan peneliti selama di Tembalang. Waktu yang kita habiskan akan menjadi kenangan berharga bagi peneliti.

16. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Argasta Handi. Terima kasih telah berkontribusi baik tenaga, waktu, dan dukungan serta menghibur peneliti hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
17. Terakhir, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Rosyita Inayah. Terima kasih untuk segala usaha terbaik yang telah dilakukan untuk menyelesaikan penelitian. Terima kasih untuk hati yang tetap ikhlas, meskipun tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Semoga kedepannya raga tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

DAFTAR ISI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KERETA REL LISTRIK (KRL) RUTE SOLO-YOGYAKARTA OLEH PT KERETA <i>COMMUTER</i> INDONESIA	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
17.1 Latar Belakang.....	1
17.2 Perumusan Masalah.....	12
17.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
17.2.2 Rumusan Masalah	13
17.3 Tujuan Penelitian	13
17.4 Kegunaan Penelitian.....	14
17.4.1 Kegunaan Teoritis	14
17.4.2 Kegunaan Praktis.....	14
17.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	15
17.5.1 Penelitian Terdahulu.....	15
17.5.2 Administrasi Publik.....	28
17.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	29
17.5.4 Pelayanan Publik.....	33
17.5.5 Teori Kualitas Pelayanan.....	34
17.5.6 Faktor yang Berkontribusi dalam Kualitas Pelayanan.....	36
17.5.7 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
17.6 Operasionalisasi Konsep	40
17.6.1 Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Rute Solo-Yogyakarta 40	
17.6.2 Faktor yang Berkontribusi pada Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Rute Solo-Yogyakarta	42
17.7 Argumen Penelitian	43
17.8 Metode Penelitian	44

17.9	Tipe Penelitian.....	44
17.10	Situs Penelitian.....	45
17.10.1	Subjek Penelitian	46
17.10.2	Teknik Pengumpulan.....	46
17.10.3	Jenis Data	47
17.10.4	Sumber Data	48
17.10.5	Analisis dan Interpersi Data.....	49
17.10.6	Kualitas Data	50
BAB II	GAMBARAN UMUM	51
2.1	Gambaran Umum Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	51
2.1.1	Visi dan Misi Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	53
2.1.2	Kondisi Geografis.....	54
2.1.3	Kondisi Demografi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	56
2.1.4	Gambaran Umum Sistem Transportasi Daerah Istimewa Yogyakarta .	57
2.2	Gambaran Umum Kota Surakarta	59
2.2.1	Visi dan Misi Kota Surakarta	61
2.2.2	Kondisi Geografis.....	62
2.2.3	Kondisi Demografi Kota Surakarta	64
2.3	Gambaran Umum Kereta Rel Listrik (KRL).....	69
2.3.1	Visi dan Misi	70
2.3.2	Sejarah Kereta Rel Listrik (KRL)	71
2.3.3	Struktur Organisasi.....	72
BAB III	HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	77
3.1	Identifikasi Informan.....	77
3.2	Hasil Penelitian	79
3.2.1	Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik Rute Solo Yogyakarta	79
3.2.2	Faktor-Faktor yang Berkontribusi dalam Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik Rute Solo Yogyakarta	122
3.3	Analisis Hasil Penelitian	151
3.3.1	Analisis Kualitas Pelayanan.....	151
3.3.2	Faktor-Faktor yang Berkontribusi dalam Kualitas Pelayanan Kereta Rel Listrik Rute Solo Yogyakarta	158
BAB IV	PENUTUP.....	168

4.1 Kesimpulan.....	168
4.1.1 Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta.....	168
4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan KRL Rute Solo-Yogyakarta.....	169
4.2 Saran.....	170
DAFTAR PUSTAKA.....	172
LAMPIRAN.....	175

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sumber : Instagram @commuterline	4
Gambar 1. 2 Sumber : Media sosial X.....	5
Gambar 1. 3 Sumber : Unggahan TikTok Pengguna Layanan KRL Solo-Yogyakarta.....	8
Gambar 1. 4 Sumber : Media Sosial X.....	11
 Gambar 2. 1 Sumber : UMY Repository	 54
Gambar 2. 2 Peta Kota Surakarta, sumber : Bappeda Surakarta.....	63
 Gambar 3. 1 Dokumentasi Peneliti 6 Oktober 2025	 88
Gambar 3. 2 Dokumentasi Peneliti 11 Oktober 2025	106
Gambar 3. 3 Dokumentasi Peneliti 30 September 2025.....	107
Gambar 3. 4 Sumber : Instagram @commuterline	121
Gambar 3. 5 Dokumentasi peneliti 16 September 2025 pukul 06.31.....	133
Gambar 3. 6 Mesin untuk mengisi saldo Kartu Multi Trip	143
Gambar 3. 7 Mesin <i>tap</i> kartu KRL.....	144
Gambar 3. 8 Fitur <i>GoTransit</i>	145
Gambar 3. 9 Sumber : dokumentasi oleh peneliti 14 Oktober 2025	146
Gambar 3. 10 Sumber : dokumentasi peneliti 12 Oktober 2025.....	148
Gambar 3. 11 Sumber : Aplikasi KAI Access.....	149