

KUALITAS PELAYANAN KRL COMMUTER LINE DI YOGYAKARTA

Anisa Hakim

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tidar,
anisa.hakim@students.untidar.ac.id;

Faradillah Ari Fatun Nisa

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tidar,
faradillah.ari.fatun.nisa@students.untidar.ac.id;

Muhammad Bahrn Muzaki

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tidar,
muhamad.bahrn.muzaki@students.untidar.ac.id;

Wahyu Mulyo Sejati

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tidar,
wahyu.mulyo.sejati@students.untidar.ac.id;

Nailil Aliyah

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tidar,
nailil.aliyah@students.untidar.ac.id;

Joko Tri Nugraha

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Tidar,
jokotrinugraha@untidar.ac.id.

ABSTRAK

KRL Commuter Line Yogyakarta adalah salah satu mode transportasi publik yang penting di Yogyakarta. Kualitas Pelayanan KRL Comuniter Line Yogyakarta sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan KRL Commuter Line di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, mengumpulkan data dengan kuesioner yang disebar secara online. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan KRL Commuter Line di Yogyakarta secara

keseluruhan layanan yang diberikan sudah cukup baik. Namun terdapat satu aspek yang perlu diperhatikan yaitu tentang keamanan. Secara keseluruhan pengguna merasa bahwa layanan yang diberikan sudah cukup memadai dan memfasilitasi kebutuhan mobilitas mereka dengan efektif.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, KRL Yogyakarta, Transportasi umum, Kepuasan Pengguna*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, jadi wajar jika pelayanan terkait erat dengan kehidupan manusia. Pelayanan juga disebut aktivitas bersifat layanan yang memiliki peran lebih besar dan berdampak positif pada internal dan eksternal perusahaan. Meningkatnya kebutuhan transportasi masyarakat sehingga mendorong peningkatan kualitas layanan transportasi. Perkembangan layanan yang tidak diimbangi dengan pengembangan sarana transportasi dapat menimbulkan permasalahan seperti kemacetan. Seperti halnya berdasarkan data BPS Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki jumlah penduduk 4.126.444 jiwa pada tahun 2023, hal ini dapat menimbulkan kemacetan apabila semua penduduk menggunakan kendaraan pribadi. Untuk mengatasinya, diperlukan peningkatan penyediaan jasa transportasi baik kuantitas maupun kualitas, termasuk keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, efisiensi, dan ramah lingkungan.

Saat ini transportasi darat semakin canggih, seperti keberadaan KRL Commuter Line dan jumlah orang yang semakin banyak membuat transportasi ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat di Yogyakarta untuk bepergian. Kereta rel listrik (KRL) merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi masalah kebutuhan transportasi pada masyarakat. KRL lebih ekonomis dan efektif, dengan waktu perjalanan yang lebih cepat, ramah lingkungan, dan bebas macet. Kebutuhan akan transportasi tidak hanya dari segi kualitas, tetapi juga kuantitas. Diperlukan upaya untuk menggali dan mengembangkan keunggulan KRL, serta meminimalisir kekurangannya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menghadirkan KRL Commuter Line Yogyakarta untuk menggantikan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks). KRL Commuter Line Yogyakarta dituntut untuk meningkatkan pelayanannya agar menghasilkan kepuasan maksimal bagi pengguna.

Menurut Tjiptono dalam Ningsih (2019) kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang dengan cepat dan efisien. Melihat dari banyaknya pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta berdasarkan sumber commuterline.id pada tahun 2023 ada 6.453.099 pengguna atau meningkat 44% dari tahun sebelumnya yaitu 4.494.475 pengguna. Dengan banyaknya manfaat KRL Commuter Line Yogyakarta bagi masyarakat Yogyakarta tentu kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam industri jasa, di mana pengguna mengevaluasi kualitas berdasarkan persepsinya. Hal ini agar masyarakat tetap menggunakan jasa transportasi ini untuk jangka panjang dan selalu merasa nyaman dalam menggunakannya. Dengan kondisi tersebut dan berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, menarik minat penulis untuk melakukan penelitian tentang bagaimana kualitas pelayanan pada KRL Commuter

Line di Yogyakarta yang berjudul “Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line di Yogyakarta”.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Ningsih (2019) kualitas pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menjamin bahwa informasi diberikan dengan cepat dan sesuai dengan harapan pelanggan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori servqual untuk mengukur kualitas pelayanan KRL Commuter Line Yogyakarta. Menurut Parasuraman dalam Astuti, Wilasari, dan Utami (2012) SERVQUAL terdiri dari lima dimensi kualitas, yaitu assurance, reliability, tangibility, empathy, dan responsiveness.

Dimensi pertama yaitu assurance, dimensi ini berkaitan dengan ilmu pengetahuan, tata krama, serta keterampilan petugas untuk meyakinkan dan mengatakan kebenaran. Dimensi kedua adalah reliability, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan tepat. Dimensi ketiga adalah tangibility, hal ini berhubungan dengan fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. Dimensi keempat adalah empathy, berhubungan dengan tingkat penjagaan dan perhatian ke pengguna layanan. Selain itu, dimensi kelima adalah responsiveness, berkaitan dengan harapan bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat dan tepat. Dimensi kualitas pelayanan ini digunakan sebagai standar pelaksanaan pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Tujuan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu untuk memberikan layanan yang baik dan berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat kedepannya.

C. METODE PENELITIAN

Penulis dari penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Mengikuti Waruwu (2023) pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menjawab hipotesis penelitian dengan data angka dan ilmu pasti. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu. Metode ini menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data yang kemudian menganalisisnya secara kuantitatif atau statistik. Tujuan pendekatan ini adalah untuk menguji hipotesis yang sudah dibuat sebelumnya (Sugiyono, 2015: 13). Metode penelitian survei merupakan metode dengan menggunakan sampel untuk mengumpulkan informasi tentang berbagai aspek populasi melalui angket atau wawancara.

Pada penelitian ini, metode survei online dengan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, data yang dihasilkan berasal dari kuesioner yang disebarluaskan melalui media sosial seperti WhatsApp, X, dan Facebook. Tujuan dari survei online ini adalah untuk mengetahui pendapat pengguna tentang kepuasan kualitas pelayanan KRL Commuter Line di Yogyakarta. Kuesioner disebarluaskan menggunakan Google Form, yaitu kuesioner yang disebarluaskan secara online. Target responden kuesioner pada penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan KRL Commuter Line di Yogyakarta sebagai alat

transportasi. Maka, metode sampling yang digunakan adalah simple random sampling yaitu dimana anggota sampel dari populasi dipilih secara acak tanpa mempertimbangkan kelas pada populasi tersebut. Dilansir dari commuterline.id pada tahun 2023 populasi pengguna KRL Commuter Line di Yogyakarta terdapat 6.453.099 sehingga dihitung berdasarkan rumus slovin menghasilkan sebanyak 100 responden yang akan penulis gunakan sebagai sampel.

D. PEMBAHASAN

Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan KRL Commuter Line di Yogyakarta dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi dan 23 indikator. Untuk data indeks yang digunakan yaitu skala likert dari 1 hingga 5 untuk menilai. Nilai 1 adalah yang paling rendah dan nilai 5 adalah yang paling tinggi dan artinya telah menunjukkan layanan terbaik dan mencapai kepuasan pengguna. Penulis akan memberikan penjelasan singkat tentang responden yang akan digunakan sebagai sampel sebelum membahas temuan yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Frekuensi

<u>Keterangan</u>	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	<u>Frekuensi penggunaan KRL di Yogyakarta</u>
Valid	100	100	100	100
Tidak valid	0	0	0	0

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

1.1 Deskripsi Responden

1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	<u>Frekuensi</u>	<u>Persentase</u>	<u>Persentase yang Valid</u>	<u>Persentase Kumulatif</u>
≤ 17 tahun	3	3	3	3
18-23 tahun	78	78	78	81
24-30 tahun	19	19	19	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Dengan melihat rentang usia responden pada tabel di atas yang terdiri dari tiga opsi dapat diketahui bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berumur 18-23 tahun yaitu sebanyak 78 orang atau 78%. Sedangkan, yang berusia 24-30 tahun sebanyak 19 orang atau 19%, kemudian sisanya merupakan yang berusia kurang dari 17 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau 3%.

1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Laki-laki	37	37	37	37
Perempuan	63	63	63	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terlampir pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa menurut hasil responden yang mengisi kuesioner, mayoritas responden perempuan sebanyak 63 responden atau 63%, dan responden laki-laki sebanyak 37 responden atau 37%. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan orang yang menggunakan KRL Commuter Line di Yogyakarta yaitu perempuan.

1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
IRT	2	2	2	2
Siswa	5	5	5	7
Mahasiswa	69	69	69	76
Karyawan	22	22	22	98
PNS	2	2	2	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Seperti pada tabel di atas tentang pekerjaan responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden atau penumpang KRL Commuter Line di Yogyakarta mempunyai kesibukan sebagai mahasiswa yaitu 69 orang atau 69%, kemudian responden yang bekerja sebagai karyawan ada 22 orang atau 22%, responden dengan kesibukan sebagai siswa terdapat 5 atau 5%, lalu responden dengan pekerjaan sebagai PNS terdapat 2 orang atau 2%, dan yang terakhir pada opsi pilihan di kuesioner ini adalah sebagai IRT terdapat 2 orang atau 2%.

1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan KRL

Frekuensi Penggunaan KRL	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Jarang (sebulan sekali atau kurang)	71	71	71	71
1 kali seminggu	16	16	16	87
2-3 kali seminggu	10	10	10	97
Setiap hari	3	3	3	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Hasil mengenai deskripsi responden berdasarkan frekuensi penggunaan KRL bisa dilihat pada tabel 1.4 yang sudah dipaparkan di atas dan dapat dilihat bahwa responden yang mengisi kuesioner dengan frekuensi jarang menggunakan jasa pelayanan ini yaitu sejumlah 71 orang atau 71%, sedangkan terdapat responden yang memiliki frekuensi satu kali seminggu sejumlah 16 orang atau 16%, lalu dengan frekuensi 2-3 kali seminggu sejumlah 10 orang atau 10%, dan yang menggunakan jasa pelayanan ini setiap hari terdapat 3 orang atau 3%.

2.1. Analisis Statistik Deskriptif

2.1.1. Tangibility

Dimensi ini menunjukkan bentuk fisik layanan jasa, baik dari fasilitas seperti stasiun, toilet maupun penampilan dan profesionalitas petugas yang memberikan layanan. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Fasilitas di stasiun KRL Commuter Line bersih dan terawat

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Netral	2	2	2	2
Setuju	50	50	50	52
Sangat setuju	48	48	48	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator pertama yaitu mengenai kondisi stasiun KRL Commuter Line di Yogyakarta yang terlihat bersih dan terawat. Pada indikator ini terdapat 48% dari responden mengatakan sangat setuju, 50% mengatakan setuju, sedangkan 2% mengatakan netral, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Fasilitas dalam kereta berfungsi dengan baik

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Netral	9	9	9	9
Setuju	40	40	40	49
Sangat Setuju	51	51	51	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kedua yaitu mengenai kondisi fasilitas dalam KRL yang berfungsi dengan baik, pada indikator ini terdapat 51% yang mengatakan sangat setuju, 40% yang mengatakan setuju, sedangkan 9% mengatakan netral, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Krl yang digunakan terlihat bersih dan terawat

Keterangan	Frekuensi	Presentase	Presentase yang Valid	Presentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Netral		6	6	6
Setuju	41	41	41	47
Sangat Setuju	53	53	53	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator ketiga yaitu mengenai kondisi KRL yang terlihat bersih dan terawat, pada indikator ini terdapat 53% responden mengatakan sangat setuju, 41% responden mengatakan setuju, sedangkan 6% mengatakan netral, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta sudah tepat waktu

Keterangan	Frekuensi	Presentase	Presentase yang Valid	Presentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2	2
Netral	17	17	17	19
Setuju	25	25	25	44
Sangat Setuju	56	56	56	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator keempat yaitu mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan KRL yang tepat waktu, pada indikator ini terdapat 56% responden mengatakan sangat setuju, 25% mengatakan setuju, 17% mengatakan netral, sedangkan 2% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

2.1.2. Reliability

Pada dimensi ini menganalisis kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang tepat, dapat diandalkan, dan memuaskan. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Petugas KRL ramah dan membantu

Keterangan	Frekuensi	Presentase	Presentase yang Valid	Presentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	1	1	1	1
Netral	12	12	12	12
Setuju	49	49	49	49
Sangat Setuju	38	38	38	38
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator pertama yaitu tentang petugas yang ramah dalam melayani dan dapat membantu pengguna KRL, pada indikator ini terdapat 38% responden mengatakan sangat setuju, 49% mengatakan setuju, 12% mengatakan netral, sedangkan 1% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

Petugas KRL memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami

Keterangan	Frekuensi	Presentase	Presentase yang Valid	Presentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2	2
Netral	13	13	13	15
Setuju	44	44	44	59
Sangat Setuju	41	41	41	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kedua yaitu mengenai petugas KRL dalam memberi informasi yang jelas dan mudah dipahami, pada indikator ini terdapat 41% responden mengatakan sangat setuju, 44% mengatakan setuju, 13% mengatakan netral, sedangkan 2% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

Petugas KRL sigap dalam menangani keluhan penumpang

Keterangan	Frekuensi	Presentase	Presentase yang Valid	Presentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Netral	18	18	18	18
Setuju	45	45	45	63
Sangat Setuju	37	37	37	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator ketiga yaitu mengenai petugas KRL yang sigap dalam menangani keluhan penumpang, pada indikator ini terdapat 37% responden mengatakan sangat setuju, 45% mengatakan setuju, sedangkan 18% mengatakan netral, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Selalu tiba di stasiun tujuan sesuai dengan jadwal

Keterangan	Frekuensi	Presentase	Presentase yang Valid	Presentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	3	3	3	3
Netral	12	12	12	15
Setuju	43	43	43	58
Sangat Setuju	42	42	42	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator keempat yaitu mengenai ketepatan tiba KRL ke stasiun tujuan yang sudah tercantum pada jadwal, pada indikator ini terdapat 42% responden mengatakan sangat setuju, 43% mengatakan setuju, 12% mengatakan netral, sedangkan 3% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

KRL jarang mengalami kerusakan atau gangguan saat di perjalanan

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	4	4	4	4
Tidak Setuju	6	6	6	10
Netral	17	17	17	27
Setuju	40	40	40	67
Sangat setuju	33	33	33	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kelima yaitu mengenai kerusakan atau gangguan yang jarang dialami KRL selama perjalanan, pada indikator ini terdapat 33% responden mengatakan sangat setuju, 40% mengatakan setuju, 17% mengatakan netral, 6% mengatakan tidak setuju, dan 4% mengatakan sangat tidak setuju.

2.1.3. Responsiveness

Daya tanggap petugas dan kemampuan mereka untuk melayani pengguna KRL Commuter Line di Yogyakarta dengan cepat dibahas dalam dimensi ini. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Petugas KRL mudah dihubungi dan bersedia membantu penumpang

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2	2
Netral	25	25	25	27
Setuju	44	44	44	71
Sangat setuju	29	29	29	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator pertama yaitu tentang petugas KRL yang mudah dihubungi dan bersedia membantu penumpang, pada indikator ini terdapat 29% responden mengatakan sangat setuju, 44% mengatakan setuju, 25% mengatakan netral, sedangkan 2% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

Keluhan penumpang ditanggapi dengan cepat dan tepat

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Netral	29	29	29	29
Setuju	41	41	41	70
Sangat setuju	30	30	30	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kedua yaitu mengenai keluhan penumpang yang ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh petugas KRL, pada indikator ini terdapat 30% responden mengatakan sangat setuju, 41% mengatakan setuju, sedangkan 29% mengatakan netral, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

KRL menyediakan informasi yang mudah diakses

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1
Tidak Setuju	3	3	3	4
Netral	23	23	23	27
Setuju	31	31	31	58
Sangat Setuju	42	42	42	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator ketiga yaitu mengenai informasi tentang KRL yang mudah diakses oleh penumpang, pada indikator ini terdapat 42% responden mengatakan sangat setuju, 31% mengatakan setuju, 23% mengatakan netral, 3% mengatakan tidak setuju, dan 1% mengatakan sangat tidak setuju.

Pihak KRL terbuka terhadap saran dan masukan dari penumpang

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2	2
Netral	30	30	30	32
Setuju	41	41	41	73
Sangat setuju	27	27	27	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator empat yaitu mengenai pihak KRL yang terbuka terhadap saran dan masukan dari penumpang, pada indikator ini terdapat 27% responden mengatakan sangat setuju, 41% mengatakan setuju, 30% mengatakan netral, sedangkan 2% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

2.1.4. Assurance

Dimensi ini meliputi tentang bagaimana pihak KRL dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan meyakinkan pengguna layanan KRL ini. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Merasa aman dan nyaman saat berada di KRL

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	4	4	4	4
Netral	10	10	10	14
Setuju	52	52	52	66
Sangat setuju	34	34	34	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator pertama yaitu tentang keamanan dan kenyamanan penumpang ketika berada di KRL, pada indikator ini terdapat 34% responden mengatakan sangat setuju, 52% mengatakan setuju, 10% mengatakan netral, sedangkan 4% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

Petugas KRL memberikan rasa aman dan terjamin bagi penumpang

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	1	1	1	1
Netral	12	12	12	13
Setuju	48	48	48	61
Sangat setuju	39	39	39	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kedua yaitu mengenai petugas KRL yang memberikan rasa aman dan terjamin bagi penumpang, pada indikator ini terdapat 39% responden mengatakan sangat setuju, 48% mengatakan setuju, 12% mengatakan netral, sedangkan 1% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

KRL sudah memiliki sistem keamanan yang memadai

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	6	6	6	6
Netral	19	19	19	25
Setuju	46	46	46	71
Sangat setuju	29	29	29	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator ketiga yaitu mengenai sistem keamanan yang memadai pada KRL, pada indikator ini terdapat 29% responden mengatakan sangat setuju, 46% mengatakan setuju, 19% mengatakan netral, sedangkan 6% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

Merasa yakin bahwa barang bawaannya aman saat di KRL

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	8	8	8	8
Netral	28	28	28	36
Setuju	43	43	43	79
Sangat setuju	21	21	21	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator keempat yaitu mengenai penumpang yang merasa aman dan yakin dengan barang bawaannya saat di KRL, pada indikator ini terdapat 21% responden mengatakan sangat setuju, 43% mengatakan setuju, 28% mengatakan netral, sedangkan 8% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

KRL menurut anda memiliki reputasi yang baik dalam hal keselamatan dan keamanan

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	2	2	2	2
Netral	15	15	15	17
Setuju	51	51	51	68
Sangat setuju	32	32	32	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kelima yaitu mengenai pandangan penumpang tentang reputasi yang baik KRL dalam hal keselamatan dan keamanan, pada indikator ini terdapat 32% responden mengatakan sangat setuju, 51% mengatakan setuju, 15% mengatakan netral, sedangkan 2% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

2.1.5. Empathy

Dimensi ini membahas tentang perhatian khusus yang diberikan kepada penumpang melalui layanan yang membuat penumpang merasa spesial dan memahami apa yang mereka butuhkan. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

KRL memahami kebutuhan dan perasaan kalian sebagai penumpang

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	4	4	4	4
Netral	19	19	19	23
Setuju	50	50	50	73
Sangat setuju	27	27	27	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator pertama yaitu tentang pihak KRL yang memahami kebutuhan dan perasaan penumpang, pada indikator ini terdapat 27% responden mengatakan sangat setuju, 50% mengatakan setuju, 19% mengatakan netral, sedangkan 4% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

KRL menunjukkan rasa empati terhadap penumpang yang mengalami kesulitan

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	1	1	1	1
Netral	14	14	14	15
Setuju	44	44	44	59
Sangat setuju	41	41	41	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kedua yaitu mengenai pihak KRL yang menunjukkan rasa empati terhadap penumpang yang mengalami kesulitan, pada indikator ini terdapat 41% responden mengatakan sangat setuju, 44% responden mengatakan setuju, 14% responden mengatakan netral, sedangkan 1% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju.

KRL menyediakan layanan khusus bagi penumpang dengan kebutuhan khusus

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0
Netral	6	6	6	6
Setuju	24	24	24	30
Sangat setuju	70	70	70	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator ketiga yaitu mengenai pihak KRL yang menyediakan layanan khusus bagi penumpang yang berkebutuhan khusus, pada indikator ini terdapat 70% responden mengatakan sangat setuju, 24% mengatakan setuju, sedangkan 6% mengatakan netral, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

KRL memiliki program atau kegiatan yang menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	5	5	5	5
Netral	36	36	36	41
Setuju	35	35	35	76
Sangat setuju	24	24	24	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator ketiga yaitu mengenai pihak KRL yang menyediakan layanan khusus bagi penumpang yang berkebutuhan khusus, pada indikator ini terdapat 70% responden mengatakan sangat setuju, 24% mengatakan setuju, sedangkan 6% mengatakan netral, dan tidak ada responden yang mengatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

KRL selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase yang Valid	Persentase Kumulatif
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0
Tidak Setuju	1	1	1	1
Netral	23	23	23	24
Setuju	40	40	40	64
Sangat setuju	36	36	36	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Indikator kelima yaitu mengenai pihak KRL yang berusaha untuk meningkatkan yang lebih baik terkait kualitas pelayanan, pada indikator ini terdapat 36% responden mengatakan sangat setuju, 40% mengatakan setuju, 23% mengatakan netral, sedangkan 1% mengatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang mengatakan sangat tidak setuju

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KRL Commuter Line di Yogyakarta secara umum kualitas layanan ini sudah cukup baik. Dilihat dari berbagai aspek seperti kenyamanan, ketepatan waktu, kebersihan, dan pelayanan dari petugas mendapatkan apresiasi positif dari para pengguna KRL Commuter Line di Yogyakarta. Pengguna merasa bahwa layanan yang diberikan sudah cukup memadai dan memfasilitasi kebutuhan mobilitas mereka dengan efektif. Meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan telah dinilai baik, tetapi ada satu aspek yang harus diperhatikan lebih lanjut yaitu aspek keamanan. Pada penelitian ini penulis menemukan bahwa sejumlah penumpang masih merasa kurang aman saat menggunakan layanan KRL.

Penyebab dari kekhawatiran tersebut karena kurangnya sistem keamanan yang memadai, potensi tindak kejahatan seperti pencurian di dalam gerbong kereta ataupun saat di stasiun, dan berbagai peristiwa yang dapat mengancam keselamatan para penumpang. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan KRL secara keseluruhan penulis menyarankan untuk memperkuat sistem keamanan dengan pemasangan cctv di area stasiun maupun dalam gerbong kereta, melakukan sosialisasi kepada penumpang mengenai pencegahan adanya tindakan kejahatan dan prosedur keamanan yang perlu diikuti selama dalam KRL, dan yang terpenting PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) lebih terbuka terhadap saran dan masukan dari penumpang.

Dengan meningkatkan aspek keamanan dan keterbukaan pihak KRL diharapkan penumpang merasa aman dan nyaman untuk kedepannya sehingga keseluruhan pengalaman penumpang dalam menggunakan jasa pelayanan KRL Commuter Line di Yogyakarta lebih memuaskan. Perbaikan aspek tersebut tidak

hanya untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan KRL tetapi juga meningkatkan citra positif KRL Commuter Line di Yogyakarta sebagai moda transportasi yang aman dan dapat diandalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S. P., Wilasari, W., & Utami, D. E. (2012). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Penelitian Dengan Fuzzy Servqual Dan Dimensi Carter. *International Research Journal Of Business Studies*, 2(1). n.d.
- Ernawati, I. (2017). Uji kelayakan media pembelajaran interaktif pada mata pelajaran administrasi server. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 2(2), 204-210. n.d.
- Gloriano, Jaka Nugraha. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di ." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*.
- IQBAL, M. (2022). ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG LAYANAN KRL COMMUTER LINE RUTE YOGYAKARTA-SOLO BALAPAN MENGGUNAKAN ALGORITMA NAVE BAYES DENGAN OPTIMALISASI INFORMATION GAIN (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta). n.d.
- Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666-678. n.d.
- NINGSIH, R. K. ANALISIS KEPUASAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT CAHAYA UJUNG TANJUNG KAB. ROKAN HILIR SKRIPSI. n.d.
- PARADHIBA, N. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Krl Yogyakarta–Solo (Operational Performance Evaluation And Passenger Satisfaction Of Public Transport Commuter Line Yogyakarta–Solo). n.d.
- n.d. "Proyeksi Jumlah Penduduk menurut Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta (Jiwa), 2023-2025." <https://yogyakarta.bps.go.id/indicator/12/133/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-d-i-yogyakarta-.html>.
- Rizki Hamdallah Habel, Mukhammad Alginat Romadhon, Marini Andriyani Putri, Siti Sahara. 2023. "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pelanggan KRL Commuterline Jabodetabek." *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*.
- Saidah, D. (2017). Kualitas Pelayanan Commuter Line Service Quality of Commuter Line. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 4(1), 51-58. n.d.
- Susilo, D., & Na'at, W. L. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo. *Jurnal Ilmiah Telsinas Elektro, Sipil dan Teknik Informasi*, 5(2), 165-176. n.d.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian

- kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13-23. n.d.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910. n.d.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910. n.d.
- Wibowo, A. S. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Commuter Line Bogor-Jakarta. n.d.
- Juliansyah, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda. In *Administrasi Publik* (Vol. 2, Issue 2). <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/3798>
- Malik, A., Siswidiyanto, & Setyowati, E. (2013). Perencanaan Program Akta Online Dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 1025–1032. <https://media.neliti.com/media/publications/75154-ID-perencanaan-program-akta-online-dalam-me.pdf>
- Manna, A. (2023). Warga Keluhkan Buruknya Pelayanan Kelurahan Kebraon. *Memorandum.Co.Id*.
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1),1–17.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- PerMenPAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, (2017).
- Pramono, T. W. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang Kelembagaan Koperasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Koperasi di Kota Malang)*. Universitas Brawijaya.
- Salman, G. (2022). *Wali Kota Surabaya Ancam Copot Kepala Dinas, Camat, dan Lurah jika Tingkat Kepuasan Publik Tak Capai 85 Persen*. Surabaya.Kompas.Com. <https://surabaya.kompas.com/read/2022/10/14/202139978/wali-kota-surabaya-ancam-copot-kepala-dinas-camat-dan-lurah-jika-tingkat#>
- Setiawan, A. (2015). E-GOVERNMENT DALAM RANGKA MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT KABUPATEN PRINGSEWU LAMPUNG. *Konferensi Mahasiswa Sistem Informasi*, 3(09), 9–16.
- Sulistiyowati, F., Candra, M. C., & Dibyorin, R. (2013). Partisipasi Warga terhadap Sistem Informasi Desa. *Jurnal Aspikom*, 2(1), 579–588.
- Surabaya, P. W. (2022). *Daftar Inovasi Daerah*. 1–13.
- Taufiqurokman, & Satispi, E. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. *Umj Press 2018*, 266.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang PELAYANAN

PUBLIK, (2009).

Wibawa, I. G. A., & Antarini, L. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57–71.

KAI Commuter. (n.d.). Tiga tahun beroperasi, layanan Commuterline Yogya-Solo makin diminati. Retrieved May 4, 2024, from <https://commuterline.id/informasi-publik/berita/tiga-tahun-beroperasi-layanan-commuterline-yogya-solo-makin-diminati>. n.d.