

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, kasus kejahatan dan kekerasan merupakan masalah krusial yang memerlukan upaya serius dari semua pihak untuk diselesaikan. Salah satu kelompok yang sering menjadi korban dalam banyak kasus kejahatan dan kekerasan adalah perempuan. Bahkan kasus-kasus kejahatan dan kekerasan terhadap perempuan terjadi hampir setiap hari di berbagai negara, baik dalam bentuk individu maupun dalam bentuk kelompok yang sistematis.

Berbagai isu sensitif yang mengganggu kehidupan perempuan, diantaranya kejahatan kekerasan seksual dan pelecehan seksual. Selain itu, ada juga banyak jenis kejahatan kekerasan yang menimpa perempuan, termasuk pembunuhan, perkosaan, penganiayaan, dan berbagai bentuk kekerasan lainnya yang menciderai martabat perempuan.

Kejahatan dan kekerasan yang terjadi pada seorang perempuan dikarenakan sistem tata nilai yang memosisikan perempuan sebagai makhluk yang lemah dan inferior dibandingkan dengan laki-laki. Mereka masih seringkali ditempatkan dalam posisi subordinasi dan marginalisasi yang membuat mereka rentan terhadap eksploitasi dan penindasan oleh laki-laki. Pandangan ini juga menyebabkan perempuan seringkali dianggap sebagai “masyarakat kelas dua”.<sup>1</sup>

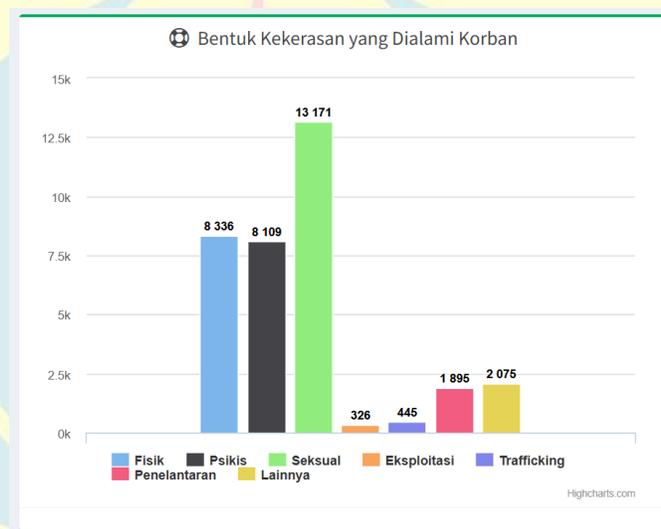
Kasus kekerasan terhadap perempuan di Indonesia juga semakin marak terjadi. Hal tersebut dapat berupa kekerasan fisik, kekerasan psikis, eksploitasi hingga kekerasan seksual.

---

<sup>1</sup> Marcheyla Sumera, “Perbuatan Kekerasan/Pelecehan Seksual Terhadap Perempuan”, (Lex et Societatis, Vol. I, 2013), hlm 1.

Dilansir dari Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (Simfoni PPA) yang digagas oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) kasus kekerasan perempuan di Indonesia mencapai angka 26.368 disepanjang tahun 2024. Jumlah tersebut meningkat 6,6% dari tahun sebelumnya sebanyak 24.701 kasus.

**Tabel 1. 1 Jumlah Kasus Kekerasan Perempuan Berdasarkan Jenis Kekerasan yang Dialami**



**Sumber:** Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak, 2024.

Dari data diatas terlihat jelas bahwa kekerasan seksual perempuan menempati urutan pertama sebagai jenis kekerasan yang sering dialami korbannya, yakni sebanyak 13.171 kasus. Disusul dengan jenis kekerasan fisik yang mencapai angka 8.336 kasus.

Kasus kekerasan seksual di Indonesia cukup sering terjadi, dan beberapa di antaranya telah mendapatkan perhatian media dan masyarakat. Salah satu kasus yang cukup terkenal di tahun 2022 adalah kasus kekerasan seksual yang dialami santriwati di Jombang, Jawa Timur. Pelaku merupakan anak dari Kiai Jombang yang dikenal dengan inisial “MSAT” atau Bechi. Kasus ini terkait dengan tindakan pencabulan yang dimulai sejak tahun 2017. Terungkap bahwa Bechi

tidak hanya melakukan pencabulan dan pemerkosaan, tetapi juga menyekap dan menganiaya korban. Dalam perkembangan terbaru, pelaku pencabulan ini, Moch Subchi Azal Tzani alias Mas Bechi terbukti bersalah dan divonis 7 tahun penjara. Namun, vonis ini lebih ringan dari tuntutan jaksa sebelumnya, yaitu 16 tahun pidana penjara.

Maraknya kasus kejahatan dan kekerasan terhadap perempuan secara signifikan membatasi ruang gerak perempuan di berbagai aspek kehidupan mereka. Kejahatan dan kekerasan perempuan tidak hanya menciptakan ketakutan yang mendalam di hati perempuan, tetapi juga menghambat kemampuan mereka untuk berpartisipasi secara bebas dan nyaman dalam aktivitas sehari-hari. Dalam beberapa kasus, perempuan merasa terbatas dalam berpergian sendirian, menggunakan transportasi umum, atau bahkan berpartisipasi dalam kegiatan sosial karena ketakutan akan menjadi korban.

Dari berbagai macam kasus kekerasan yang terjadi di Indonesia menunjukkan bahwa perempuan lebih rentan mengalami berbagai bentuk kekerasan. Tingginya angka kasus kekerasan terhadap perempuan patut menjadi perhatian bersama, khususnya dalam kasus kekerasan seksual. Terlebih lagi saat ini, ruang publik telah menjadi salah satu tempat yang berpotensi terjadinya kasus kekerasan seksual, khususnya di transportasi umum. Hal ini dibuktikan dengan Survei Pelecehan Seksual di Ruang Publik yang telah dilakukan oleh Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA) Tahun 2022. Hasil survey pun mencatat 4 dari 5 Perempuan atau sekitar 3.539 responden perempuan dari 4.236 mengatakan pernah mengalami pelecehan seksual di ruang publik, dan 23% terjadi di transportasi umum termasuk sarana dan prasarana.

Dalam upaya memberikan rasa keamanan dan kenyamanan pada perempuan dan anak saat menggunakan moda transportasi umum, PT. Kereta Api (PT. KA) (Persero) dan PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek (PT. KCJ) melalui Menteri Perhubungan, Freddy Numberi pada tanggal 19 Agustus 2010 meresmikan pengoperasian Kereta Khusus Wanita (KKW) dan Kereta Rel Listrik (KRL) seri 7000 di Depo Depok, Jawa Barat. Dengan adanya pemisahan tempat antara penumpang laki-laki dengan perempuan melalui peluncuran KKW, diharapkan kaum perempuan pekerja dan yang berpergian dengan anak kecil (sampai usia 10 tahun) akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL, sehingga akan menarik lebih banyak kaum perempuan yang selama ini menggunakan moda transportasi lain untuk melakukan perjalanan dengan kereta api.

Dengan pengoperasian KKW ini telah membuka peluang yang signifikan untuk meningkatkan rasa aman dan kenyamanan perempuan dalam menggunakan layanan transportasi umum. Dengan adanya gerbong khusus untuk perempuan, para penumpang perempuan merasa lebih dilindungi dari berbagai bentuk pelecehan atau ketidaknyamanan yang mungkin terjadi selama perjalanan. Hal ini telah menciptakan persepsi positif terhadap KRL sebagai pilihan transportasi yang lebih ramah gender. Akibatnya, terjadi peningkatan pesat dalam partisipasi perempuan dalam menggunakan KRL, menciptakan lingkungan transportasi yang lebih inklusif dan berkelanjutan. Pengoperasian KKW ini juga sebagai langkah positif dalam mempromosikan penggunaan transportasi umum dan mengurangi kemacetan serta polusi udara di perkotaan.

**Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang berdasarkan Moda Transportasi Kereta Api**

Kereta Api	Jumlah Penumpang Kereta Api (Ribu Orang)												
	2024												
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Tahunan
Jabodetabek	26848	24617	26012	25543	27057	26739	29241	28209	27608	29933	27522	28825	328154
Non Jabodetabek (Jawa)	6742	6780	6265	8698	7608	7785	8182	7083	7184	7300	7327	8712	89665
Jawa (Jabodetabek+Non Jabodetabek)	33590	31397	32277	34241	34665	34524	37422	35292	34792	37233	34849	37537	417819
Non Jawa (Sumatera + Sulawesi)	512	496	456	585	539	520	533	491	494	519	519	599	6262
Kereta Bandara	618	603	578	704	650	655	711	660	698	675	651	775	7977
MRT	3134	2595	2876	2608	3176	3475	3784	3739	3556	3861	3515	3591	39910
LRT	1618	1646	1762	1911	2154	2178	2536	2494	2412	2695	2511	2703	26620
Kereta cepat (Whoosh)	388	429	386	410	520	536	618	554	529	516	547	624	6056
<b>Total</b>	<b>39860</b>	<b>37166</b>	<b>38335</b>	<b>40459</b>	<b>41704</b>	<b>41888</b>	<b>45605</b>	<b>43230</b>	<b>42481</b>	<b>45499</b>	<b>42590</b>	<b>45829</b>	<b>504644</b>

**Sumber:** Badan Pusat Statistik, 2024.

Walaupun pengoperasian gerbong kereta khusus perempuan masih dijalankan sampai sekarang, kenyataannya pelecehan seksual di dalam kereta masih merupakan isu yang serius. Dilansir dari portal berita Kompas.com per tanggal 26 April 2023, terdapat kasus pelecehan seksual yang terjadi di KRL *Commuter line* jalur Bekasi di gerbong KRL Nomor 5108B. Dugaan kasus pelecehan seksual ini dialami oleh seorang perempuan pengguna transportasi umum KRL ke akun media sosialnya di Twitter. Dari unggahan Twiternya, korban mengaku dilecehkan oleh petugas di gerbong kereta perempuan. Petugas gerbong kereta itu diduga melecehkan korban dengan panggilan sayang dan kedipan mata. Respon dari pihak KAI Commuter menyangkan kejadian tersebut dan berkomitmen melawan pelecehan seksual. Sementara pelaku langsung diberhentikan dari pekerjaannya.

Dengan masih maraknya kasus pelecehan seksual yang terjadi di KRL *Commuter line*, pihak KAI Commuter gencar melaksanakan kegiatan Kampanye Anti Pelecehan dan Kekerasan Seksual. Kegiatan kampanye ini dilakukan di Stasiun Tanah Abang, Jakarta Pusat dengan tema kegiatan talk show bersama dengan Komnas Perempuan, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Komunitas Pencinta Kereta Api serta media. Selain itu, dalam pencegahan tindak pelecehan seksual di transportasi KRL, KAI Commuter juga memiliki

sistem Analytic Recognition (CCTV Analytic) yaitu sistem cctv yang dapat mengidentifikasi melalui rekam wajah pelaku tindak pelecehan maupun tindak kriminal lainnya yang sudah menjadi data base pada sistem. Korban tindak pelecehan juga bisa mengajukan laporannya ke sosial media resmi KAI Commuter dan call center 021-121. KAI Commuter siap memberikan dukungan penuh dengan melindungi dan mendampingi korban dalam proses hukumnya.

Dengan menyoroti isu keamanan perempuan, penelitian ini memperlihatkan pentingnya pelayanan transportasi publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan spesifik perempuan sebagai pengguna yang rentan. Fokus terhadap tingkat keamanan perempuan di penelitian ini menjadi pembeda utama dari penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung menitikberatkan pada aspek kepuasan umum pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, pihak KAI Commuter sudah ikut serta dalam penanganan kasus kekerasan atau pelecehan seksual yang terjadi di KRL melalui berbagai inovasi kegiatan dan program yang dijalankan. Mengingat tingginya kasus kekerasan seksual yang terjadi pada perempuan di ruang publik, khususnya transportasi umum, hadirnya inovasi kegiatan dan program KAI Commuter membuka harapan besar bagi para perempuan untuk mendapatkan layanan yang memberikan rasa aman dan kenyamanan dalam menggunakan transportasi umum. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat serta mengkaji sejauh mana pelayanan transportasi umum KRL *Commuter line* dengan tingkat keamanan perempuan dari tindak kekerasan seksual di KRL *Commuter line*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Maraknya kasus kejahatan dan kekerasan terhadap perempuan secara signifikan membatasi ruang gerak perempuan di berbagai aspek kehidupan mereka. Dampak yang dialami sangat besar dan mempengaruhi kehidupan perempuan tidak hanya fisik dan psikis, tetapi juga menghambat kemampuan

mereka untuk berpartisipasi secara bebas dan nyaman dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, kasus kejahatan dan kekerasan terhadap perempuan ini juga sering terjadi di transportasi umum, khususnya KRL *Commuter line*. Hal ini menjadi fakta tambahan bahwa kejahatan dan kekerasan terhadap perempuan tidak dapat dihindari.

Dalam upaya menanggulangi permasalahan ini, PT. Kereta Api (PT. KA) (Persero) dan PT. Kereta Api Commuter Jabodetabek (PT. KCJ) meresmikan pengoperasian Kereta Khusus Wanita (KKW). Tujuannya adalah untuk memberikan rasa aman dan nyaman pada perempuan saat menggunakan KRL. Selain itu, pihak KAI Commuter juga gencar melaksanakan kegiatan Kampanye Anti Pelecehan dan Kekerasan Seksual, serta meluncurkan sistem Analytic Recognition (CCTV Analytic) yaitu sistem cctv yang dapat mengidentifikasi melalui rekam wajah pelaku tindak pelecehan maupun tindak kriminal.

Melalui permasalahan di atas, penulis berminat untuk menganalisis pelayanan transportasi umum KRL *Commuter line*. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian yang diajukan peneliti adalah:

1. Bagaimana pengaruh antara pelayanan transportasi umum KRL *Commuter line* dengan tingkat keamanan perempuan dari tindak kekerasan seksual?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang telah dijelaskan di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan pengaruh pelayanan transportasi umum KRL *Commuter line* dengan tingkat keamanan perempuan dari tindak kekerasan seksual.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, antara lain:

### **Manfaat Teoritis:**

1. Sebagai sarana penerapan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan terutama pada mata kuliah sosiologi perkotaan dan sosiologi gender.
2. Memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan sosiologi yang secara khusus membahas mengenai efektivitas pelayanan transportasi umum di perkotaan.
3. Dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi penelitian-penelitian selanjutnya terkait efektivitas pelayanan transportasi umum di perkotaan.

### **Manfaat Praktis:**

- 1) Untuk memberi masukan atau saran kepada PT KAI Commuter sehingga dapat membantu meningkatkan performa yang lebih efektif untuk menangani tindakan kekerasan seksual terhadap para perempuan.
- 2) Memberikan informasi kepada masyarakat luas mengenai upaya-upaya dan inovasi program PT KAI Commuter dalam memberikan perlindungan dan penanganan bagi perempuan korban kekerasan atau pelecehan seksual.

## 1.5 Tinjauan Penelitian Sejenis

Berdasarkan judul penelitian ini membahas bagaimana pelayanan transportasi umum KRL *Commuter line* dapat mempengaruhi tingkat keamanan perempuan dari tindak kekerasan seksual, oleh sebab itu peneliti mengumpulkan beberapa literatur yang berkaitan erat dengan penelitian ini. Tujuan dari hal

tersebut adalah untuk membandingkan dan menemukan kesamaan serta perbedaan dengan penelitian ini.

Pertama, artikel penelitian yang ditulis oleh Nina Ismaya, La Ode Mustafa, dan Jopang yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Publik Diukur dengan Pendekatan Teori Sistem pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara*”. Artikel penelitian ini dipublikasikan pada tahun 2022 dalam format elektronik yang bersumber dari Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik. Artikel penelitian ini membahas isu mengenai efektivitas pelayanan publik, yakni penerbitan rekomendasi teknis IMB dan IUJK di Dinas PUPR Kabupaten Buton Utara yang digambarkan masih terdapat kesenjangan dalam input dan proses pelayanan. Kualitas input pelayanan yang buruk ini akibat dari permohonan yang tidak dilengkapi persyaratan yang sesuai dari para pemohon, sehingga terjadi penundaan penyelesaian layanan yang berlarut-larut. Artikel ini berfokus pada dimensi-dimensi input, proses dan output dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas PUPR Kabupaten Buton Utara sebagaimana yang didefinisikan dalam pendekatan teori sistem.

Metodologi penelitian yang dipakai pada penelitian tersebut ialah dengan melalui pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Pendekatan penelitian kualitatif dipilih guna memahami efektivitas pelayanan publik yang nantinya diukur dengan pendekatan teori sistem. Metode selanjutnya yaitu studi kasus. Metode ini digunakan untuk melihat pelayanan rekomendasi teknik IUJK dan IMB pada tahun 2018 dan 2019. Jenis data yang digunakan di penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data wawancara dan studi dokumen. Selain itu, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif model interaktif, yang mana teknik analisis ini dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah dari hasil analisis kualitatif model interaktif, studi kasus, wawancara, serta studi dokumen, efektivitas pelayanan publik, yakni penerbitan rekomendasi teknis IMB dan IUJK di Dinas PUPR Kabupaten Buton Utara yang di ukur dengan pendekatan teori sistem belum mencapai tingkat yang optimal. Hal ini dikarenakan input pelayanan yang sebagian masih berkualitas buruk. Terbukti bahwa sebagian pemohon kurang responsif terhadap anjuran dan permintaan petugas pelayanan. Keadaan ini tentu dapat berpengaruh pada kecepatan proses penyelesaian pelayanan. Proses pelayanan ini melampaui lama waktu penyelesaian yang ditargetkan yakni melampaui standar 25 hari. Namun di sisi lain output pelayanan sudah sesuai dengan harapan publik.

Artikel ini memiliki relevansi dalam hal efektivitas pelayanan publik yang dijalankan oleh satu Organisasi/Perusahaan/Lembaga. Efektivitas pelayanan publik yang belum mencapai target yang optimal dikarenakan oleh input pelayanan yang berkualitas buruk. Hal ini mencakup masyarakat sebagai pemohon pelayanan yang masih belum mematuhi, mengikuti, dan melengkapi berkas persyaratan yang sesuai dengan apa yang dianjurkan. Sehingga hal ini mempengaruhi proses dan output yang dikeluarkan oleh suatu Organisasi/Perusahaan/Lembaga terkait pelayanan publik.

Kedua, artikel penelitian yang ditulis oleh Virda Mega Pratiwi, Rudy Handoko, dan Djoko Widodo yang berjudul "*Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Suroboyo Bus)*". Artikel penelitian ini dipublikasikan pada tahun 2022 dalam format elektronik yang bersumber dari Jurnal Seminar Nasional Hasil Skripsi. Artikel penelitian ini membahas isu mengenai efektivitas pelayanan transportasi publik, yakni Suroboyo Bus yang di masa Pandemi Covid-19. Yang mana selama Pandemi Covid-19 transportasi umum terkena dampak yang buruk seperti penurunan penumpang. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan

mengenai operasional transportasi umum yang beroperasi di tengah pandemi agar tetap dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pengguna dan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi penggunanya. Artikel ini berfokus pada efektivitas pelayanan Suroboyo Bus di masa pandemi dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat tentang pelayanan prima.

Metodologi penelitian yang dipakai pada penelitian tersebut ialah dengan melalui pendekatan kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, jenis penelitian yang digunakan ialah berupa penelitian deskriptif yang bertujuan agar peneliti dapat membuat deskripsi secara faktual, sistematis, dan akurat. Jenis data yang digunakan di penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui data-data terkait dengan program pada Suroboyo Bus yang meliputi aturan, petunjuk dan pelaksanaan dalam melakukan pelayanan pada Suroboyo Bus dimasa pandemi covid-19. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber referensi dan media sosial.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah berdasarkan hasil analisis kualitatif, penelitian deskriptif, teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi, efektivitas pelayanan transportasi publik, yakni operasional Suroboyo Bus selama Pandemi Covid 19 yang di ukur dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat telah terlaksana dengan efektif. Hal ini dikarenakan dari 6 indikator seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban, terbukti pelayanan Suroboyo Bus telah mencapai efektivitas yang diinginkan dalam pelaksanaan kebijakan terkait Pandemi Covid-19. Selain itu, pihak Suroboyo Bus telah menerapkan Protokol Kesehatan yang sesuai dengan anjuran pemerintah, seperti mewajibkan pengguna memakai masker dan menjaga jarak, bahkan pihak crew Suroboyo Bus sering menginformasikan tentang bahaya Covid-19. Hal ini tentunya akan

mempengaruhi minat masyarakat dan menghasilkan kepuasan bagi pengguna Suroboyo Bus.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal efektivitas pelayanan transportasi publik. Efektivitas pelayanan publik memberikan nilai yang positif dikarenakan 6 indikator seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban sudah berjalan maksimal. Dengan diterapkannya pelayanan yang baik dari pihak Suroboyo Bus nantinya akan terus berpengaruh terhadap perkembangan transportasi publik dan tentunya akan terus menambah minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik serta menghasilkan kepuasan bagi pengguna Suroboyo Bus.

Ketiga, jurnal penelitian yang ditulis oleh Fattah Zulkifli dan Syahputra yang berjudul “*Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL Commuter line Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi Pada PT KAI Commuter Jabodetabek Rute Bogor-Jakarta Kota)*”. Jurnal penelitian ini diterbitkan pada tahun 2016 dalam format elektronik yang bersumber dari media publikasi karya ilmiah lulusan Universitas Telkom bernama *e-Proceeding of Management*. Penelitian dalam jurnal ini membahas mengenai faktor kualitas pelayanan termasuk faktor baru dan faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan di KRL *Commuter line* gerbong khusus wanita yang fokusnya pada rute Bogor-Jakarta Kota. Diketahui bahwa dalam pengoperasian gerbong khusus wanita belum menunjukkan pelayanan transportasi KRL yang maksimal. Oleh karena itu jurnal ini berfokus untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan pada KRL *Commuter line* gerbong khusus Wanita.

Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif dan kuantitatif yang bertujuan untuk mencari faktor pembentuk kualitas pelayanan KRL *Commuter line* gerbong Wanita. Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner yang memiliki sampel sebanyak 100 responden yang merupakan penumpang pengguna jasa transportasi

KRL gerbong khusus wanita rute Bogor-Jakarta Kota. Semua data didapatkan melalui penyebaran kuesioner beserta observasi. Selanjutnya data akan dianalisis dengan menggunakan teknik *Method of Successive Interval* (MSI) untuk mentransformasi data ordinal menjadi interval, uji KMO dan *Bartlett's Test of Sphericity* dan *Principal Component Analysis* (PCA).

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat delapan faktor yang menentukan kualitas pelayanan di KRL gerbong khusus wanita, yaitu Keandalan (*Reliability*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); Bukti Fisik (*Tangibles*); Kenyamanan (*Comfort*); Informasi (*Information*); dan Kemudahan (*Convenience*). Dari 8 faktor tersebut terbentuk 11 faktor baru, diantaranya *Service Delivery and Credibility*, *Reliability and Comfort*, *Empathy and Understanding the Customer*, *Convenience and Tangible*, *Communication*, *Access*, *Assurance and Competence*, *Responsiveness*, *Staff Helpfulness and Appearance/Presentation*, *Staff Impact*, dan *Security* (Keamanan). Selain itu, terdapat faktor yang paling dominan pada kualitas pelayanan di KRL *Commuter line* gerbong khusus wanita yaitu *Service Delivery and Credibility*. Hal ini terbukti dengan pihak KRL yang dapat diandalkan, seperti saat penumpang wanita memerlukan bantuan atau informasi, petugas langsung menghampiri dan memberikan bantuan.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal kualitas pelayanan di KRL *Commuter line* Jabodetabek gerbong khusus wanita. Melalui jurnal ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di KRL *Commuter line* yang paling dibutuhkan oleh para pengguna jasa, khususnya wanita adalah penyampaian layanan dan kredibilitas petugas. Apabila para pengguna jasa di gerbong khusus wanita mendapatkan pelayanan yang baik dari para petugas, khususnya dalam hal memahami dengan benar kebutuhan para pengguna jasa, mereka yang berpergian akan merasakan keamanan dan kenyamanan saat menggunakan KRL *Commuter line*.

Keempat, jurnal penelitian yang ditulis oleh Dibyo Susilo dan Welhelmina Lebrinsi Na'at yang berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL Commuter line Yogyakarta-Solo*". Penelitian ini dipublikasikan pada tahun 2022 dalam format elektronik yang bersumber dari media publikasi Jurnal Ilmiah TELSINAS. Artikel penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan dan layanan KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo bagi para penggunanya. Diketahui bahwa KRL adalah salah satu alat transportasi yang sangat populer karena harga KRL lebih ekonomis dan efektif dimana dapat menempuh waktu perjalanan yang lebih cepat, ramah lingkungan, dan juga bebas dari kemacetan lalu lintas. Oleh karena itu jurnal ini berfokus untuk menganalisis kualitas pelayanan, mengetahui kinerja KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo terhadap kualitas pelayanan, mengetahui kepuasan pengguna KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo terhadap kualitas pelayanan serta mengetahui strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan pengguna KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo.

Studi dalam jurnal ini mengaplikasikan metodologi penelitian deskriptif kuantitatif, di mana data yang diambil dari sampel populasi penelitian dianalisis menggunakan metode statistik. Nantinya data yang diperoleh akan diolah menggunakan statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner yang memiliki sampel sebanyak 100 responden yang merupakan penumpang pengguna jasa transportasi KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo dengan berbagai latar belakang yang berbeda.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat lima atribut kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh pengguna KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo, yaitu kebersihan di dalam kereta, kondisi peralatan pendingin udara di dalam kereta yang berfungsi dengan baik, ketersediaan tempat duduk

prioritas di dalam kereta, harga tiket yang terjangkau, dan kebersihan di stasiun. Selain itu kinerja pada kualitas pelayanan yang di nilai oleh para pengguna KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo sudah mencapai kepuasan pelayanan yang sangat memuaskan. Hal ini terbukti pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* diperoleh tingkat kesesuaian dengan persentase sebesar 95,31% dan metode *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* diperoleh hasil persentase sebesar 86,97%.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal menganalisis kualitas pelayanan di KRL *Commuter line*. Jurnal ini melihat kualitas pelayanan yang ada di KRL *Commuter line* melalui 5 atribut kualitas pelayanan, yakni diantaranya *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik). Melalui analisis yang dilakukan terbukti bahwa kinerja pada kualitas pelayanan yang di nilai oleh pengguna KRL *Commuter line* Yogyakarta-Solo sudah sangat memuaskan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka pengguna semakin puas dengan apa yang diterima.

Kelima, terdapat jurnal penelitian yang ditulis oleh Wing Ispurwanto dan Vany Widya Pricilla yang berjudul “*Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model Servqual*”. Penelitian ini dipublikasikan pada tahun 2011 dalam format elektronik yang berasal dari media publikasi jurnal *Humaniora*. Artikel penelitian dalam jurnal ini membahas mengenai kepuasan penumpang wanita terhadap adanya pelayanan kereta api gerbong khusus wanita rute perjalanan Bogor-Jakarta. Diketahui bahwa moda transportasi kereta api belum memuaskan karena kereta api yang sering terlambat, kondisi fisik kereta yang kurang baik, serta informasi mengenai perjalanan kereta api kepada para pengguna yang belum jelas. Selain itu, ketidakpuasan pengguna juga diakibatkan oleh maraknya tindak pelecehan seksual yang biasa menimpa kaum perempuan. Oleh karena itu jurnal ini

berfokus untuk menganalisis tentang gambaran kepuasan penumpang wanita terhadap adanya pelayanan kereta api gerbong khusus wanita.

Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dengan jenis penelitiannya adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*). Penelitian deskriptif ini nantinya akan menghasilkan gambaran penelitian yang sistematis terhadap suatu gejala, fenomena, atau keadaan untuk kelompok tertentu, yang mana dalam penelitian ini masyarakat pengguna kereta api. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan psikologi dan analisis datanya menggunakan statistika model Servqual. Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini berasal dari penyebaran angket atau kuesioner yang memiliki sampel sebanyak 80 responden wanita yang merupakan penumpang pengguna jasa transportasi kereta api. Responden ini diambil dari hasil *incidental sampling* yang dilakukan sebelumnya.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang kereta api terhadap layanan gerbong khusus kereta api wanita masih berada di level tidak puas. Terdapat delapan dimensi yang diuji dari penelitian ini, diantaranya bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, kenyamanan, koneksi, dan kemudahan. Dari delapan dimensi tersebut, dimensi koneksi memiliki level kepuasan terendah. Yang termasuk ke dalam dimensi koneksi yaitu ketersediaan lapangan parkir, kemudahan akses ke stasiun dan frekuensi kereta api. Selain itu terdapat kesenjangan antara nilai harapan dengan persepsi penumpang terhadap pelayanan kereta api gerbong khusus wanita yaitu sebesar -1,101 (negatif).

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal kepuasan penumpang wanita terhadap adanya pelayanan kereta api. Jurnal ini melihat kualitas pelayanan yang ada di KRL *Commuter line* melalui delapan dimensi terkait kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan tidak puas oleh penumpang yakni dimensi koneksi, reliabilitas, daya tanggap dan bukti fisik. Selain itu perhitungan nilai kesenjangan persepsi dan harapan secara keseluruhan menghasilkan nilai

yang negatif. Dapat dikatakan bahwa penumpang memiliki pandangan yang rendah terhadap kualitas pelayanan gerbong kereta api khusus wanita.

Keenam, jurnal penelitian yang ditulis oleh Septin Aukhaina Yuslika dan Eva Hany Fanida yang berjudul “*Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri) Surabaya (Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Peadu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi)*”. Jurnal ini diterbitkan pada tahun 2016 dalam bentuk format yang bersumber dari media publikasi jurnal Kajian Manajemen Pelayanan Publik. Artikel penelitian dalam jurnal ini membahas mengenai efektivitas pelayanan transportasi dari Perum Damri, khususnya untuk pelayanan transportasi bus bandara. Sejalan dalam pengoperasian bus bandara milik Perum Damri, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pengguna seperti terbatasnya waktu operasi bus bandara, percepatan sarana dan prasarana yang lamban, tidak adanya counter tiket, dan lainnya. Oleh karena itu jurnal ini berfokus untuk melihat efektivitas pelayanan transportasi dari Perum Damri Surabaya, khususnya untuk bus bandara.

Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif dengan analisis kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa bus bandara Damri rute Gresik – Bandara Juanda dan sebaliknya. Untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini termasuk ke dalam kategori *non-probability sampling* berjumlah 98 responden. Dalam penelitian ini pun hanya menggunakan satu variabel yaitu variabel independent yang membahas mengenai efektivitas pelayanan transportasi Perum Damri. Selanjutnya uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan enam indikator berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yaitu

keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Dan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan transportasi bus damri bandara rute Gresik – Bandara Juanda PP dinyatakan efektif. Adapun perolehan indikator tertinggi berada pada indikator keterjangkauan dengan persentase sebesar 87,55% yang mana menunjukkan efektivitas yang sangat efektif dalam pernyataan kemudahan perpindahan penumpang antar koridor. Sedangkan perolehan persentase terendah berada di indikator kesetaraan dengan persentase sebesar 59,28% dengan kategori cukup efektif.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal efektivitas pelayanan transportasi publik. Efektivitas pelayanan publik transportasi bus bandara dari Perum Damri memberikan hasil yang sangat efektif dikarenakan 6 indikator seperti keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan sudah memberikan kesan yang baik bagi para pengguna. Dengan diterapkannya pelayanan yang baik dari pihak Damri nantinya akan terus berpengaruh terhadap perkembangan transportasi publik dan tentunya akan terus menambah minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik serta menghasilkan kepuasan bagi pengguna bus bandara.

Ketujuh, jurnal penelitian yang ditulis oleh Ni Putu Citra Wulandari dan I Ketut Suidiana yang berjudul “*Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali*”. Penelitian ini dipublikasikan pada tahun 2018 dalam format elektronik yang berasal dari media publikasi Jurnal Ekonomi Pembangunan. Artikel penelitian dalam jurnal ini membahas mengenai efektivitas pelayanan transportasi publik yang beroperasi di Provinsi Bali, yakni Trans Sarbagita. Kemunculan program transportasi publik Trans Sarbagita sebagai transportasi publik pertama di Bali adalah karena permasalahan kemacetan yang semakin parah di Bali Selatan (kawasan Sarbagita) utamanya di Kota Denpasar dan Kabupaten Badung. Sejak diluncurkannya Trans Sarbagita ini, terlihat antusias dari masyarakat untuk menggunakan transportasi publik

meningkat, hal ini dikarenakan Trans Sarbagita sangat berbeda dari transportasi publik yang lainnya karena lebih nyaman dan aman, serta biaya yang dikeluarkan sangat murah dari pada menggunakan transportasi publik lainnya. Oleh karena itu, agar transportasi publik terus berjalan dengan lancar, jurnal ini berfokus untuk menganalisis tingkat efektivitas Trans Sarbagita sebagai transportasi publik di Bali.

Jurnal ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kuantitatif untuk melihat sejauh mana tingkat efektivitas dari transportasi publik. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden, yang menggunakan Bus Sarbagita yang terdiri dari pelajar, pekerja, dan masyarakat umum. Penentuan sampel ini dilakukan secara *accidental sampling* dengan menggunakan metode observasi, wawancara terstruktur, dan wawancara mendalam. Untuk mengetahui efektivitas program TransSarbagita dikalangan masyarakat Kota Denpasar digunakan rasio efektivitas.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator yang digunakan untuk melihat tingkat keefektivitasan pelayanan transportasi publik, diantaranya aksesibilitas, kapasitas, ketepatan waktu, dan harga tiket. Dan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan transportasi Bus Sarbagita terbilang cukup efektif dengan persentase 70,25% berada pada rasio 60-79,99% berdasarkan kriteria Lembaga Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri. Namun dalam indikator ketepatan waktu dinilai belum efektif karena waktu keberangkatan bus setiap 1 jam sekali.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal analisa tingkat efektivitas pelayanan transportasi publik yang ada di suatu daerah. Agar transportasi publik dapat berjalan dengan lancar maka terdapat kriteria untuk melihat efektivitasnya. Efektivitas pelayanan publik yang belum mencapai target yang optimal dikarenakan oleh terdapat indikator yang belum efektif, yang mana dalam penelitian ini ialah indikator ketepatan waktu. Hal ini tentunya harus menjadi

perhatian khusus bagi pihak pengadaan transportasi Trans Sarbagita untuk terus meningkatkan pelayanan agar nantinya dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pengguna.

Kedelapan, terdapat jurnal yang ditulis oleh Ahmad Nazrul Hakimi Ibrahim, Muhamad Nazri Borha, dkk yang berjudul “*Effectiveness of Commuter Rail Service Toward Passenger’s Satisfaction: A Case Study from Kuala Lumpur, Malaysia*”. Jurnal ini dipublikasikan pada tahun 2019 dalam bentuk elektronik melalui *International Journal of Engineering & Technology*. Artikel ini membahas tentang pengukuran efektivitas kualitas layanan kereta komuter di Kuala Lumpur dengan melakukan survei pengguna kereta komuter. Berakar dari permasalahan di negara berkembang seperti Malaysia yang mayoritas masyarakatnya kurang berminat menggunakan angkutan umum. Hal ini dikarenakan angkutan umum di negara berkembang masih memberikan kualitas pelayanan yang rendah serta peraturan yang longgar. Oleh karena itu, jurnal ini berfokus untuk mengidentifikasi beberapa elemen kepuasan pengguna yang paling signifikan terhadap layanan transportasi umum khususnya kereta komuter. Selain itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan 'petunjuk' atau bukti untuk meningkatkan kepuasan pengguna transportasi umum dan menjadikan layanan lebih berorientasi pada pengguna.

Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, di mana data yang diambil dari sampel populasi penelitian dianalisis menggunakan metode statistik. Nantinya data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis mean dan GAP (analisis statistik), serta metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Adapun data yang diperoleh dari penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner yang terdiri dari tiga segmen: demografi, informasi perjalanan, dan item layanan kereta komuter. Setiap item layanan kereta ini diukur menggunakan skala likert lima poin.

Sebanyak 520 kuesioner disebar secara acak berdasarkan teknik *convenience sampling* kepada penumpang pengguna jasa transportasi kereta api komuter.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 12 indikator untuk mengukur nilai persepsi dan ekspektasi dari para pengguna kereta api komuter, yakni diantaranya lingkungan dan kebersihan di stasiun, loket tiket, harga tiket yang masuk akal, ruang tunggu, layar informasi perjalanan digital, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta komuter, kebersihan dan kenyamanan dalam kereta komuter, tempat duduk di kereta komuter, CCTV dan control keamanan, area parkir, kesopanan dan bantuan staff di loket tiket, serta ramah lingkungan dan mengurangi kemacetan lalu lintas. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa skor ekspektasi penumpang secara signifikan lebih tinggi dibandingkan skor persepsi mereka untuk semua item yang diselidiki, yang menunjukkan bahwa terdapat ruang bagi manajemen kereta komuter atau otoritas lain khususnya di Kuala Lumpur untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis IPA menunjukkan tiga indikator mendapatkan tingkat persepsi kualitas terbaik dan penting bagi kepuasan pengguna, diantaranya indikator kebersihan dan kenyamanan penumpang, tempat duduk di komuter, serta ramah lingkungan dan mengurangi kemacetan lalu lintas. Sementara itu, terdapat juga tiga indikator kereta komuter yang memerlukan tindakan perbaikan dengan prioritas tinggi oleh pengelola KA komuter, diantaranya loket tiket, harga tiket yang wajar, dan ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal analisa tingkat efektivitas pelayanan transportasi publik, khususnya kereta komuter yang ada di suatu negara berkembang. Agar kereta komuter dapat diminati masyarakat dan dijadikan pilihan untuk bermobilisasi dibandingkan kendaraan pribadi, perlu adanya perhatian khusus serta peningkatan kualitas pelayanan kereta api komuter dan moda transportasi umum lainnya. Sehingga hal ini dapat mendorong

masyarakat untuk menggunakan transportasi umum dan mengurangi kemacetan lalu lintas, serta mengurangi polusi (misalnya polusi udara dan suara).

Kesembilan, terdapat jurnal yang ditulis oleh Mohammad Aghajanzadeh, Kayvan Aghabayk, Javad Esmailpour, dan Chris De Gruyter yang berjudul “*Importance – Performance Analysis (IPA) of Metro Service Attributes During The COVID-19 Pandemic*”. Penelitian ini dipublikasikan di tahun 2022 dalam format elektronik melalui jurnal *ELSEVIER*. Artikel ini membahas tentang pentingnya mengevaluasi kembali atribut-atribut pelayanan transportasi umum metro dengan kepuasan pengguna selama pandemi COVID-19. Hal ini bertujuan untuk memahami perbandingan kualitas layanan metro yang dilakukan sebelum pandemi dan saat pandemi COVID-19. Jurnal ini dilatarbelakangi oleh permasalahan berkurangnya tingkat penggunaan transportasi umum dan meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi, yang dikarenakan risiko penularan virus COVID-19 di transportasi umum.

Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif yang mana data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 507 responden pengguna metro Teheran. Fokus dari kuesioner yang disebar berkaitan dengan model kualitas layanan metro Teheran, yang meliputi kebersihan, ventilasi/suhu, kemacetan, jam operasional, tiket, informasi, keandalan, dan keselamatan. Nantinya data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis menggunakan metode analisis *Exploratory Factor Analysis (EFA)*, kemudian dirancang menggunakan metode analisis *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Dalam penelitian ini peneliti melihat beberapa faktor yang diketahui mempengaruhi kualitas layanan transportasi umum. Menurut Ibrahim, 2020 terdapat sejumlah dimensi yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna angkutan umum, diantaranya ketersediaan layanan, aksesibilitas layanan, tiket, informasi, waktu perjalanan, pelayanan pelanggan,

kenyamanan, dan keamanan. Berdasarkan kuesioner yang disebar, fokus kualitas pelayanan yang dilihat oleh peneliti selama COVID-19 seperti jam operasional, tiket, informasi, keandalan, kebersihan, penyumbatan, suhu/ventilasi, dan keamanan. Dan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan keselamatan dan kesehatan telah diidentifikasi sebagai atribut utama yang mempengaruhi pilihan moda perjalanan dengan transportasi umum. Dalam penelitian ini dengan studi kasus metro Teheran ditemukan adanya pergeseran atribut yang mempengaruhi kualitas layanan yang sebelumnya efektivitas waktu dan biaya menjadi kebersihan, kemacetan dan suhu/ventilasi.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal kepuasan pengguna terhadap adanya pelayanan transportasi umum, khususnya metro. Jurnal ini melihat kualitas pelayanan yang ada di metro Taheran melalui delapan dimensi terkait kualitas pelayanan. Terbukti bahwa dimensi kualitas pelayanan bergeser dari sebelum pandemi COVID-19 ke saat pandemi. Saat pandemi ini berlangsung, para pengguna mengharapkan adanya peningkatan jumlah layanan metro, pengurangan interval waktu antar layanan metro, perbaikan AC, dan pembersihan kendaraan secara berkala sehingga layanannya lebih maksimal dan para pengguna tidak beralih ke kendaraan pribadi.

Kesepuluh, jurnal penelitian yang ditulis oleh Ahmad Nazrul Hakimi Ibrahim, Muhamad Nazri Borhan, Nur Izzi MD. Yusoff, dan Amiruddin Ismail yang berjudul “*Rail-Based Public Transport Service Quality and User Satisfaction – A Literature Review*”. Artikel penelitian ini dipublikasikan pada tahun 2020 dalam format elektronik yang berasal dari media publikasi jurnal *Promet-Traffic&Transportation*. Artikel penelitian dalam jurnal ini mengkaji faktor kepuasan pengguna angkutan umum berbasis kereta api dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dari perjalanan kereta api. Seperti yang diketahui, tingkat penggunaan transportasi umum masih lebih rendah dibandingkan

penggunaan kendaraan pribadi. Untuk itu, perlu adanya pengembangan strategi yang baru untuk menjadikan transportasi umum, khususnya kereta api lebih menarik pengguna dan memberikan rasa aman dan nyaman bagi penggunanya. Oleh karena itu jurnal ini berfokus pada total sembilan faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap ketersediaan layanan perjalanan kereta api.

Jurnal ini menggunakan metodologi penelitian berdasarkan studi literatur dan dengan metode pendekatan Delphi. Metode Delphi ini digunakan untuk mengidentifikasi subtema yang sesuai untuk setiap tema, yang akan memungkinkan evaluasi tingkat kepentingan setiap tema dan subtema. Data yang diperoleh dari penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dengan fokus pada sembilan faktor dan 29 atribut pelayanan.

Dalam penelitian ini peneliti melihat beberapa faktor yang diketahui mempengaruhi kepuasan pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanannya, diantaranya ketersediaan layanan, aksesibilitas layanan, tiket atau pass, informasi, waktu perjalanan, layanan pelanggan, kenyamanan, keamanan, dan citra perusahaan. Dan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peneliti menyarankan agar penyedia layanan mengembangkan layanan yang efisien, dapat diakses secara fisik dan kapasitasnya memenuhi kebutuhan penumpang. Layanan tersebut juga harus bersih, nyaman, terjangkau, terpercaya, dan aman bagi mereka yang ingin menggunakannya, sementara informasi tentang kereta api harus akurat dan diperbarui secara berkala. Penelitian ini juga menekankan perlunya pengemudi dan personel yang sopan dan santun yang dapat menunjukkan layanan pelanggan yang baik.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal kualitas pelayanan di transportasi umum, khususnya kereta. Melalui jurnal ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di kereta api yang paling dibutuhkan oleh para pengguna jasa, adalah armada kereta yang harus bersih, nyaman, terjangkau, terpercaya, dan aman,

penyampaian informasi yang jelas, serta pegawai yang ramah, sopan, santun dan siap memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna. Sehingga penggunaan kereta api lebih diminati oleh banyak masyarakat.

Kesebelas, terdapat jurnal yang ditulis oleh Yanbing Fu, Laura Eboli, Gabriella Mazzulla, dan Yuming Zhang yang berjudul “*Railway Service Quality in Northern Italy: A Multilevel Synthetic Assessment*”. Jurnal ini dipublikasikan pada tahun 2017 dalam bentuk elektronik melalui jurnal *Advances in Mechanical Engineering*. Artikel ini berfokus untuk menilai kualitas layanan perkeretaapian secara wajar dengan menggunakan model penilaian multilevel yang dapat diperluas yang diusulkan berdasarkan teori elemen materi dan teori ekstensi. Kualitas layanan merupakan salah satu perhatian utama penumpang ketika mereka memilih moda perjalanan. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat menarik lebih banyak penumpang untuk melakukan perjalanan dengan kereta api. Oleh karena itu, perlu bagi operator perkeretaapian untuk melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang ada dan kemudian meningkatkan tingkat pelayanan sesuai dengan hasil penilaian tersebut.

Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif yang mana data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner sebanyak 3879 kuesioner. Tahap pertama penulis menetapkan model penilaian bertingkat. Tahap kedua penulis mendeskripsikan atribut utaman layanan penumpang kereta api dan Menyusun indeks penilaian. Selanjutnya penulis menggunakan metode survei yang terdiri dari mewawancarai penumpang kereta api dan nanti data yang dihasilkan akan dianalisis. Terakhir penulis menetapkan elemen penting untuk menilai kualitas layanan kereta api yang ditetapkan berdasarkan karakteristik transit yang mencakup 7 indeks penilaian utama dan 26 indeks penilaian senior.

Dalam penelitian ini peneliti melihat beberapa indeks penilaian utama untuk menilai kualitas pelayanan penumpang kereta api, diantaranya keamanan, kebersihan, kenyamanan, keandalan dan ketersediaan layanan, informasi, personal, dan lainnya yang mencakup berbagai karakteristik layanan lainnya. Selanjutnya dari ketujuh indeks penilaian tersebut dijabarkan kedalam 26 indeks penilaian senior. Dan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penumpang pada dasarnya puas terhadap 26 atribut pelayanan tersebut, sedangkan penumpang dengan pendapatan tinggi merasa tidak puas terhadap beberapa indeks. Para penumpang merasa paling puas dengan indeks “keamanan”.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal kualitas pelayanan di transportasi umum, khususnya kereta api. Melalui jurnal ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di kereta api yang paling dibutuhkan oleh para penumpang adalah tingkat keamanan yang diberikan.

Kedua belas, terdapat jurnal yang ditulis oleh Margareta Friman dan Markus Fellesson yang berjudul “*Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox*”. Jurnal ini dipublikasikan pada tahun 2009 dalam bentuk elektronik melalui media publikasi *Journal of Public Transportation*. Jurnal ini berfokus untuk menganalisis hubungan antara ukuran kinerja objektif layanan angkutan umum dan kepuasan yang dirasakan wisatawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah banyak angkutan umum yang membuat masyarakat merasa lebih puas dengan kualitas angkutan umum tersebut. Yang mana nantinya akan memberikan dasar berharga bagi pengambilan keputusan strategis dan taktis mengenai bagaimana mengembangkan dan memanfaatkan sistem transportasi umum.

Penelitian dalam jurnal ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif yang mana data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 6.021 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari Benchmarking in European Service of Public Transport (BEST 2001), dimana kepuasan masyarakat terhadap angkutan umum diukur melalui survei tahunan. Sampel yang dipilih adalah survei yang dilakukan di enam kota di Eropa selama tahun 2001, yang terdiri dari masyarakat berusia antara 16 dan 96 tahun.

Dalam penelitian ini peneliti memiliki tiga ukuran yang menggambarkan kinerja layanan pada tingkat agregat yang dikemukakan oleh Norheim (2006) diantaranya menggunakan jumlah keberangkatan, peluang mendapatkan tempat duduk, dan waktu perjalanan untuk mengkarakterisasi kinerja pelayanan objektif angkutan umum. Meskipun ada beberapa langkah lain yang mungkin dilakukan, ketiga langkah tersebut mencakup aspek-aspek utama dari pengalaman transportasi umum. Dari ketiga ukuran kinerja pelayanan tersebut nantinya dijabarkan menjadi 17 atribut yang dinilai. Dan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari beberapa analisis korelasional menunjukkan hubungan antara kepuasan dan kinerja pelayanan angkutan umum masih jauh dari sempurna.

Jurnal ini memiliki relevansi dalam hal kepuasan pengguna terhadap adanya pelayanan transportasi umum. Jurnal ini melihat kualitas pelayanan yang ada di enam kota berbeda di Eropa melalui tiga ukuran kinerja layanan objektif diperoleh dari UITP Millennium Database. Memahami hubungan antara kepuasan dan pasokan layanan yang obyektif merupakan tantangan manajemen untuk melihat bagaimana sistem transportasi berfungsi.

Ketiga belas, terdapat buku yang ditulis oleh James L. Gibson, John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., dan Robert Konopaske yang berjudul “*Organizations: Behavior, Structure, Processes*”. Buku ini diterbitkan pada tahun 2012 dalam edisi ke-14 yang bersumber dari media publikasi McGraw-Hill. Buku ini terdiri dari 5 bagian yang berfokus pada pengelolaan organisasi yang efektif, kebiasaan dalam sebuah organisasi, budaya organisasi, dan efektivitas organisasi. Buku ini menjelaskan bahwa efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan efektivitas organisasi saling mempengaruhi. Hubungan sebenarnya antara ketiga perspektif tersebut bervariasi tergantung pada faktor-faktor seperti jenis organisasi, pekerjaan yang dilakukan, dan teknologi yang digunakan dalam melakukan pekerjaan tersebut.

Selain itu, dalam mengukur efektivitas sebuah organisasi, buku ini menggunakan pendekatan Teori Sistem. Sistem adalah sekelompok elemen yang secara individual menjalin hubungan satu sama lain dan berinteraksi dengan lingkungannya baik secara individu maupun kolektif. Para ahli teori sistem mengusulkan bahwa sistem dapat dikategorikan dalam tiga cara, yaitu sistem konseptual (sebuah bahasa), sistem konkrit (mesin), dan sistem abstrak (budaya suatu organisasi). Teori sistem memungkinkan kita untuk menggambarkan perilaku internal dan eksternal organisasi. Secara sederhana, organisasi menerima sumber daya (input) dari sistem yang lebih luas (lingkungan), mengolah sumber daya itu, dan mengeluarkannya dalam bentuk yang telah dimodifikasi (output). Dalam dimensi input, terdapat elemen dasar yakni, manusia, keuangan, dan peralatan. Dalam dimensi proses, terdapat elemen dasar yakni, manufaktur, pelanggan, dan komunikasi. Terakhir dalam dimensi output terdapat elemen dasar yakni, jasa dan produk.

Kesimpulan yang dapat diambil dari buku ini ialah Teori sistem menekankan pada dua pertimbangan penting: (1) kelangsungan hidup organisasi bergantung pada kemampuannya untuk beradaptasi dengan tuntutan lingkungannya; dan (2) dalam memenuhi tuntutan ini, keseluruhan siklus input–proses–output harus menjadi fokus perhatian. Oleh karena itu, untuk mencapai suatu efektivitas kedua pertimbangan tersebut harus dijadikan fokus utama. Buku ini memiliki relevansi dalam hal efektivitas pelayanan publik yang dijalankan oleh satu Organisasi/Perusahaan/Lembaga.

Keempat belas, terdapat buku yang ditulis oleh Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, M.Si., M.H. dan Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H. yang berjudul “*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*”. Buku ini diterbitkan pada tahun 2019 dalam edisi ke-6 yang bersumber dari media publikasi Nuansa Cendekia. Buku ini terdiri dari 8 bab yang berfokus pada pelayanan publik pada negara hukum, pelayanan publik dalam konsep good governance, aspek hukum dalam pelayanan publik, serta kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Buku ini dilatarbelakangi dari berbagai masalah penyelenggaraan pemerintahan yang muncul, salah satunya dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini menjadi salah satu perhatian dan perlu untuk dianalisis, serta dicari jalan keluarnya agar penyelenggaraan otonomi daerah bisa berjalan dengan baik, efisien, dan efektif untuk memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Dalam menjalankan pengelolaan pemerintahan daerah harus disertai dengan tanggung jawab publik sehingga memenuhi kepuasan masyarakat di daerah. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Buku ini juga berbicara mengenai efektivitas organisasi. Efektivitas tidak bisa dilepaskan dari teori sistem, yang mana kriteria efektivitas harus menggambarkan seluruh siklus input-proses-output dan kriteria efektivitas harus menggambarkan hubungan timbal balik antara organisasi dan lingkungan yang lebih besar. Selanjutnya faktor-faktor penyumbang efektivitas organisasi dirinci dalam beberapa karakteristik, diantaranya karakteristik organisasi yang meliputi struktur dan teknologi, karakteristik lingkungan yang meliputi kondisi lingkungan internal dan eksternal, karakteristik pekerja yang meliputi keterikatan pada organisasi dan prestasi kerja, serta karakteristik kebijakan praktik manajemen yang meliputi penyusunan rencana strategis dan proses komunikasi.

Buku ini memiliki relevansi dalam hal pelayanan publik di suatu negara hukum. Buku ini juga menjelaskan terkait efektivitas pelayanan publik melalui teori sistem. Tentunya pelayanan publik yang baik dan efektif harus sesuai dengan beberapa komponen/faktor/indikator/dimensi yang ada di sebuah negara hukum tersebut. Hal ini nantinya memberikan kepuasan tersendiri bagi para masyarakat yang hidup di negara.

Kelima belas, terdapat buku yang ditulis oleh Dr. Hardiyansyah, M.Si. yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*". Buku ini diterbitkan pada tahun 2018 dalam edisi ke-revisi yang bersumber dari media publikasi Gava Media. Buku ini terdiri dari 6 bab yang berfokus pada konsep pelayanan publik, dimensi, indikator, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, pengaruh e-Government, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pengaruh komunikasi terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai penyediaan layanan atau pemenuhan kebutuhan atau masyarakat dan/atau lembaga lain yang memiliki kepentingan pada organisasi itu, berdasarkan ketentuan dasar dan prosedur yang ditetapkan dan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima

pelayanan. Tujuan utama dari meningkatkan kualitas layanan publik adalah publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut.

Buku ini menjelaskan bahwa terdapat sepuluh prinsip pelayanan publik, diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya, kemudahan akses, kedisiplinan, dan terakhir kenyamanan. Selain itu buku ini juga menjelaskan mengenai ciri-ciri atau atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik, diantaranya ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan, kemudahan mendapatkan layanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lainnya. Kemudian buku ini juga menjelaskan perspektif Zeithaml et al. (1990) terkait kualitas pelayanan yang dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik yang baik tidak cukup hanya menggunakan satu indikator, melainkan harus secara nyata menggunakan *multi-indicator* atau indikator ganda dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu aspek-aspek layanan yang disajikan, sangat mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh suatu aparat atau penyelenggara pelayanan. Dan buku ini memiliki relevansi dalam hal pelayanan publik berdasarkan komponen/faktor/indikator/dimensi yang ada.

Keenambelas, terdapat tesis penelitian yang ditulis oleh Bellanti Nur Elizandri yang berjudul "*Transportasi Berkelanjutan: Desain Kereta dan Stasiun Ramah Perempuan*". Tesis ini dipublikasikan pada tahun 2022 dalam format elektronik yang bersumber dari Perpustakaan Universitas Indonesia. Tesis penelitian ini membahas isu mengenai rendahnya minat pengguna transportasi umum KRL khususnya perempuan dikarenakan pengembangan desain ruang dan

fasilitas layanan kereta serta stasiun KRL yang belum sepenuhnya merepresentasikan kebutuhan pengguna perempuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik perempuan pengguna KRL Jabodetabek beserta pola mobilitas, kebutuhan interior, dan preferensi desainnya untuk merancang kereta dan stasiun KRL Jabodetabek ramah perempuan.

Penelitian dalam tesis ini menggunakan metodologi gabungan dengan teknik pengumpulan data terdiri atas kuesioner tertutup (kuantitatif) serta kuesioner terbuka, observasi, dan wawancara mendalam (kualitatif). Data hasil kuesioner-tertutup dan terbuka-dianalisis menggunakan statistik deskriptif, sedangkan data hasil wawancara dianalisis menggunakan koding. Pada hal ini, data hasil analisis deskriptif kuesioner terbuka dan koding dikomparasikan dengan data hasil observasi dan FGD.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat enam indikator desain kereta dan stasiun yang diharapkan oleh para pengguna perempuan KRL, diantaranya keterjangkauan biaya tarif, kemudahan aksesibilitas, kehadiran lingkungan alami, ketepatan waktu, kenyamanan sosial dan fisik, serta keamanan sosial dan fisik. Yang mana dari beberapa indikator tersebut dikembangkan lagi menjadi fokus-fokus yang baru. Selanjutnya penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas layanan di kereta dan stasiun KRL Jabodetabek yang ada saat ini belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan interior dan preferensi desain perempuan pengguna KRL Jabodetabek. Oleh karena itu, pengembangan desain pada kereta dan stasiun dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan fisik, status, dan peran.

Penelitian ini memiliki relevansi dalam hal kualitas pelayanan di KRL *Commuter line* Jabodetabek khususnya bagi para pengguna wanita. Melalui tesis ini dapat diketahui bahwa terdapat kebutuhan interior dan preferensi desain di kereta dan stasiun sesuai dengan harapan pengguna perempuan, diantaranya keterjangkauan biaya tarif, kemudahan aksesibilitas, ketepatan waktu, kehadiran lingkungan alami, kenyamanan sosial dan fisik, serta keamanan.

Ketujuhbelas, terdapat tesis penelitian yang ditulis oleh Amantha Wijaya Kusuma yang berjudul “*Analisis Implementasi Manajemen Sekuriti PT Kereta Commuter Indonesia dalam Memberikan Keamanan dan Kenyamanan Transportasi pada Penumpang KRL Jabodetabek Periode Januari 2020 – Desember 2020*”. Tesis ini dipublikasikan pada tahun 2021 dalam bentuk elektronik yang bersumber dari Perpustakaan Universitas Indonesia. Tesis penelitian ini membahas isu mengenai belum optimalnya KRL *commuter line* dalam menerapkan manajemen sekuriti yang baik. Terbukti bahwa masih terdapat banyak kasus kriminal yang terjadi di KRL. Oleh karena itu, PT KCI sebagai pengelola KRL di jalur Jabodetabek terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima bagi para pengguna KRL, salah satunya dengan menerapkan manajemen sekuriti guna memberikan keamanan dan kenyamanan bagi para pengguna yang menggunakan KRL.

Penelitian dalam tesis ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan metode *purposive sampling*, yang mana sumber data yang diperoleh berupa data primer dan sekunder. Dan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, pengamatan dan studi kepustakaan, serta dianalisis secara reduksi, sajian dan penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan 3 teori, diantaranya *Situasional Crime Prevention* sebagai *Grand Theory*, Teori Kebutuhan yang menjadi *Middle Theory* dan Model Analisa SWOT sebagai *Applied Theory*. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa PT. KCI telah menerapkan manajemen sekuriti walaupun belum berjalan optimal. Selain itu terdapat faktor pendukung (penyediaan fungsi manajemen dan sinergitas TNI dan Polri melalui penempatan jabatan struktural) dan faktor penghambat (minimnya fasilitas pengamanan di stasiun dan KRL dan jumlah petugas satpam yang sedikit).

Penelitian ini memiliki relevansi dalam hal manajemen pelayanan di KRL *Commuter line* Jabodetabek khususnya manajemen sekuriti untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan di dalam KRL. Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa manajemen sekuriti yang ideal diterapkan PT. KCI adalah, dilakukannya pemeriksaan di stasiun guna menghindari adanya penumpang yang membawa barang berbahaya, disediakan kamera pengawas di dalam kereta, dan keberadaan petugas satpam juga ditambah agar resiko terjadinya ancaman dan gangguan sangat minim terjadi.

Kedelapanbelas, terdapat tesis penelitian yang ditulis oleh Cakrawala Singka Ismail yang berjudul “*Kota Ramah Perempuan: Implementasi dan Evaluasi Pelaksanaan Gerbong Khusus Wanita pada Angkutan Commuter PT KAI Jabodetabek*”. Tesis ini dipublikasikan pada tahun 2015 dalam format elektronik yang bersumber dari Perpustakaan Universitas Indonesia. Penelitian dalam tesis ini membahas isu mengenai pengoperasian Gerbong Khusus Wanita untuk menghindari kekerasan dan pelecehan seksual. Penelitian dalam tesis ini bertujuan untuk menganalisis kondisi dan situasi penyelenggaraan gerbong khusus wanita pada transportasi umum tersebut.

Penelitian dalam tesis ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif studi kasus. Selain itu, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan serta melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*). Subjek pada penelitian yang digunakan adalah penumpang perempuan *commuter line* Jabodetabek yang sehari-hari melakukan aktivitas perjalanan. Untuk teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya pengorganisasian data, koding dan analisis, serta tahap implementasi.

Penelitian ini menggunakan beberapa konsep teori, diantaranya Teori Good City Form menurut Kevin Lynch, konsep kota aman bagi perempuan yang dinyatakan dalam UN *Women Habitat for A Better Urban Future*, dan konsep pelayanan transportasi publik. Menurut Lynch terdapat lima kriteria atau 5 elemen pembentuk konsep *Good City Form* yaitu *vitality, sense, fit, access* dan kontrol. Kelima elemen kualitatif tersebut dikuantitatifkan kedalam 2 meta-kriteria, yakni *efficiency* dan *justice*. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kebijakan pengadaan gerbong khusus wanita telah menciptakan suasana transportasi yang ramah perempuan, namun masih terbatas karena hanya tersedia dua gerbong, hal ini sangat tidak sebanding dengan jumlah penumpang perempuan. Selain itu penelitian ini juga belum mencerminkan kota ramah perempuan seperti pemikiran Kevin Lynch dan UN *Women Habitat for a better urban future*.

Penelitian ini memiliki relevansi dalam hal pelayanan transportasi publik khususnya di KRL *Commuter line*. Dengan penyediaan gerbong khusus wanita membuktikan bahwa PT KAI Commuter telah menunjukkan kepeduliannya terhadap kebutuhan perempuan dalam hal keamanan dan kenyamanan melalui penggunaan KRL Commuter.

Kesembilanbelas, terdapat tesis penelitian yang ditulis oleh Fikri Arrasyta yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Trans Kota Tangerang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Selama Masa Pandemi*”. Tesis ini dipublikasikan pada tahun 2021 dalam format elektronik yang bersumber dari Perpustakaan Universitas Indonesia. Penelitian dalam tesis ini membahas isu mengenai pelaksanaan kebijakan pemerintah Kota Tangerang terkait pengurangan penggunaan kendaraan pribadi dengan menerapkan angkutan massal bus kecil sebagai angkutan umum yang nyaman, aman, bersih, dan terjangkau. Trans Kota Tangerang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan, terlebih lagi pada tahun 2020 terdapat kebijakan baru untuk mencegah

penyebaran COVID-19 dengan memberlakukan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan kemungkinan menurunnya jumlah pengguna Trans Kota Tangerang. Fokus dari tesis ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian dalam tesis ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh dengan pengumpulan data di lapangan dengan survei dan kuesioner daring kepada pengguna Trans Kota Tangerang. Selain itu penelitian ini menggunakan analisis PLS-SEM untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanannya.

Penelitian ini menggunakan beberapa konsep terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam hal analisis, tesis ini menggunakan teori *Structural Equation Modeling - Partial Least Square*. *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah sebuah permodelan statistik yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi. Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa pengguna angkutan Trans Kota Tangerang sudah sangat puas terhadap variabel keterjangkauan yang menyebabkan pengaruh positif bagi kualitas pelayanan yang diberikan, serta variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan pengguna jarang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan angkutan Trans Kota Tangerang.

Penelitian ini memiliki relevansi dalam hal manajemen pelayanan yang diberikan oleh suatu transportasi umum. Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa faktor yang dapat menambah tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan adalah kepuasan terhadap variabel keterjangkauan.

Kedua puluh, terdapat tesis penelitian yang ditulis oleh Mimin Rukmini yang berjudul “*Studi Implementasi Kebijakan dan Aksesibilitas Penyelenggaraan KRL Jabodetabek*”. Tesis ini dipublikasikan pada tahun 2012 dalam format elektronik yang bersumber dari Perpustakaan Universitas

Indonesia. Penelitian dalam tesis ini membahas isu mengenai implementasi kebijakan dan aksesibilitas penyelenggaraan layanan KRL yang berperan meningkatkan aksesibilitas komuter di wilayah Jabodetabek. Penelitian dalam tesis ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana konsep aksesibilitas diapresiasi dan diimplementasikan dalam kebijakan penyelenggaraan KRL Jabodetabek.

Penelitian dalam tesis ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif-analitis. Data yang diperoleh dengan pengumpulan data di lapangan dengan studi dokumen atau studi literatur dan wawancara mendalam. Penelitian ini sendiri bersifat induktif untuk mengembangkan konsep, pandangan, dan pemahaman pola dalam data. Pendekatan kualitatif digunakan untuk meneliti bagaimana implementasi kebijakan penyelenggaraan KRL Jabodetabek dalam aspek aksesibilitasnya, baik di substansi kebijakan penyelenggaraan KRL di tingkat UU, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Menteri maupun di implementasi kebijakan penyelenggaraan jenis layanan KRL.

Penelitian ini menggunakan beberapa konsep terkait kebijakan publik, implementasi kebijakan, dan aksesibilitas dalam layanan publik. Dalam hal analisis, tesis ini menggunakan teori *Commuting Trends* atau teori kecenderungan perjalanan ulak-alik. Hasil dari penelitian ini ditemukan beberapa temuan. Pertama, kebijakan penyelenggaraan KRL, sudah mengapresiasi konsep aksesibilitas terutama untuk penyandang cacat. Kedua, implementasi kebijakan dalam aspek aksesibilitas berdasarkan analisis model kontinental menunjukkan adanya kesenjangan antara tuntutan UU No. 23 Tahun 2007 dengan kenyataan bahwa baru dua yang telah dibuat.

Penelitian ini memiliki relevansi dalam hal implementasi kebijakan, aksesibilitas dan pelaksanaan transportasi umum, khususnya KRL. Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan dalam akses aksesibilitas penyelenggaraan layanan KRL Jabodetabek sudah berjalan dengan cukup baik. Namun masih perlu pengembangan bagi para pengguna disabilitas.

**Tabel 1. 3 Perbandingan Penelitian Sejenis**

No	Identitas	Teori/Konsep	Metode	Hasil Temuan
1.	<p><b>Judul:</b> Efektivitas Pelayanan Publik Diukur dengan Pendekatan Teori Sistem pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Buton Utara.</p> <p><b>Penulis:</b> Nina Ismaya, La Ode Mustafa, dan Jopang.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol. 13, No.1, Februari Tahun 2022</p>	<p>Teori Sistem (Gibson <i>et al</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektivitas pelayanan publik dalam dimensi input</li> <li>2. Efektivitas pelayanan publik dalam dimensi proses</li> <li>3. Efektivitas pelayanan publik dalam dimensi output</li> </ol>	<p>Pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus. Menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen.</p>	<p>Persamaan: Membahas efektivitas pelayanan publik oleh suatu organisasi atau perusahaan atau lembaga.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian, subjek penelitian, dan metode penelitian.</p>
2.	<p><b>Judul:</b> Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Suroboyo Bus).</p>	<p>Teori Layanan Prima (Ridwan dan Sudrajat):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transparansi</li> <li>2. Akuntabilitas</li> <li>3. Kondisional</li> <li>4. Partisipatif</li> </ol>	<p>Penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi,</p>	<p>Persamaan: Membahas efektivitas pelayanan transportasi publik.</p>

	<p><b>Penulis:</b> Virda Mega Pratiwi, Rudy Handoko, Sjoko Widodo.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal Seminar Nasional Hasil Skripsi, Vol. 1, No. 01, Tahun 2022.</p>	<p>5. Kesamaan hak</p> <p>6. Keseimbangan hak dan kewajiban</p>	<p>dengan jenis penelitian deskriptif.</p>	<p>Perbedaan: Lokasi penelitian, subjek penelitian, dan metode penelitian.</p>
3.	<p><b>Judul:</b> Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di KRL <i>Commuter line</i> Jabodetabek Gerbong Khusus Wanita (Studi Pada PT KAI Commuter Jabodetabek Rute Bogor-Jakarta Kota).</p> <p><b>Penulis:</b> Fattah Zulkifli dan Syahputra.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal <i>e-Proceeding of Management</i>, Vol.3, No.2, Agustus, Tahun 2016. ISSN: 2355-9357.</p>	<p>Konsep dimensi kualitas pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reliability</i>);</li> <li>2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>);</li> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>);</li> <li>4. Empati (<i>Empathy</i>);</li> <li>5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>);</li> <li>6. Kenyamanan (<i>Comfort</i>);</li> <li>7. Informasi (<i>Information</i>);</li> <li>8. Kemudahan (<i>Convenience</i>)</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif dan kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner beserta observasi. Teknik analisis <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>, uji KMO dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i> dan <i>Principal Component Analysis (PCA)</i>.</p>	<p>Persamaan: Membahas kualitas pelayanan KRL <i>Commuter line</i> Jabodetabek.</p> <p>Perbedaan: Subjek penelitian, di mana penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan di Gerbong Khusus Wanita.</p>
4.	<p><b>Judul:</b> Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KRL <i>Commuter line</i> Yogyakarta-Solo.</p>	<p>Konsep Atribut Kualitas Pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reliability</i> atau Keandalan</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif kuantitatif, dengan penyebaran kuesioner.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai kualitas pelayanan di KRL <i>Commuter line</i></p>

	<p><b>Penulis:</b> Dibyo Susilo dan Welhelmina Lebrinsi Na'at.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal Ilmiah TELSINAS, Vol.5, No. 2, September, Tahun 2022. e-ISSN 2621-5276.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap</li> <li>3. <i>Assurance</i> atau Jaminan</li> <li>4. <i>Emphaty</i> atau empati</li> <li>5. <i>Tangibles</i> atau bukti fisik</li> </ol>	<p>Data diolah dengan uji validitas, uji reliabilitas, metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i></p>	<p>Yogyakarta - Solo.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian, di mana penelitian ini dilakukan di Yogyakarta - Solo.</p>
5.	<p><b>Judul:</b> Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model Servqual.</p> <p><b>Penulis:</b> Wing Ispurwanto, Vany Widya Pricillia.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal Humaniora, 2.1, tahun 2011</p>	<p>Model Servqual (kesenjangan antara persepsi dan harapan) dengan dimensi yang diuji (Tjiptono &amp; Chandra, 2007):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi bukti fisik</li> <li>2. Dimensi reliabilitas</li> <li>3. Dimensi daya tanggap</li> <li>4. Dimensi jaminan</li> <li>5. Dimensi empati</li> <li>6. Dimensi kenyamanan</li> <li>7. Dimensi koneksi</li> <li>8. Dimensi kemudahan</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif kuantitatif, dengan penyebaran kuesioner. Data diolah dengan uji validitas, uji reliabilitas, dengan analisis data menggunakan metode Servqual.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai kualitas pelayanan di KRL <i>Commuter line</i> gerbong khusus wanita dengan delapan dimensi.</p> <p>Perbedaan: Subjek penelitian, di mana penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan di Gerbong Khusus Wanita.</p>

6.	<p><b>Judul:</b> Efektivitas Pelayanan Transportasi Di Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (Damri) Surabaya (Studi Kasus Pada Bus Damri Angkutan Pemadu Moda Rute Gresik – Bandara Juanda Pulang Pergi).</p> <p><b>Penulis:</b> Septin Aukhaina Yuslika dan Eva Hany Fanida.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal Kajian Manajemen Pelayanan Publik, Jurnal Publika Vol.4, No. 4, Tahun 2016.</p>	<p>Konsep Standar Pelayanan Minimal Angkutan Berbasis Jalan (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 10 Tahun 2012):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan</li> <li>2. Keselamatan</li> <li>3. Kenyamanan</li> <li>4. Keterjangkauan</li> <li>5. Kesetaraan</li> <li>6. Keteraturan</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif dengan analisis kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Data diolah dengan uji validitas dan uji reliabilitas.</p>	<p>Persamaan: Membahas efektivitas pelayanan transportasi publik.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada transportasi bus bandara.</p>
7.	<p><b>Judul:</b> Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik di Provinsi Bali.</p> <p><b>Penulis:</b> Ni Putu Citra Wulandari dan I Ketut Suidiana</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol.7,</p>	<p>Rasio Efektivitas Subagyo (2000) dengan 4 indikator pendukung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aksesibilitas</li> <li>2. Kapasitas</li> <li>3. Ketepatan waktu</li> <li>4. Harga tiket</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner secara <i>accidental sampling</i> dengan total 100 responden. Data diolah dengan memperhitungkan rasio efektivitas.</p>	<p>Persamaan: Membahas efektivitas pelayanan transportasi publik.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus Trans Sarbagita sebagai transportasi publik</p>

	No. 11, Tahun 2018. ISSN: 2303-0178			yang ada di Provinsi Bali.
Jurnal Internasional				
8.	<p><b>Judul:</b> <i>Effectiveness of Commuter Rail Service Toward Passenger's Satisfaction: A Case Study from Kuala Lumpur, Malaysia.</i></p> <p><b>Penulis:</b> Ahmad Nazrul Hakimi Ibrahim, Muhamad Nazri Borha, dkk.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> <i>International Journal of Engineering &amp; Technology.</i> Tahun 2019.</p>	<p>Konsep efektivitas pelayanan kereta komuter terhadap kepuasan penumpang dengan metode persepsi dan ekspektasi pengguna kereta komuter melalui 12 indikator, diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingkungan dan kebersihan di stasiun</li> <li>2. Loker tiket</li> <li>3. Harga tiket yang masuk akal</li> <li>4. Ruang tunggu</li> <li>5. Layar informasi perjalanan digital</li> <li>6. Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta komuter</li> <li>7. Kebersihan dan kenyamanan dalam kereta komuter</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan total 520 responden. Data dianalisis menggunakan metode analisis mean dan GAP, serta metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.</p>	<p>Persamaan: Membahas efektivitas pelayanan transportasi publik, khususnya kereta komuter.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada kereta komuter yang ada di Kuala Lumpur, Malaysia.</p>

		8. Tempat duduk di kereta komuter 9. CCTV dan control keamanan 10. Area parkir 11. Kesopanan dan bantuan staff di loket tiket 12. Ramah lingkungan dan mengurangi kemacetan lalu lintas.		
9.	<p><b>Judul:</b> <i>Importance – Performance Analysis (IPA) of Metro Service Attributes During The COVID-19 Pandemic.</i></p> <p><b>Penulis:</b> Mohammad Aghajanzadeh, Kayvan Aghabayk, Javad Esmailpour, dan Chris De Gruyter.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal <i>ELSEVIER: Case Studies on Transport Policy</i> 10. Tahun 2019. ISSN: 1661-1672.</p>	<p>Delapan dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna angkutan umum menurut Ibrahim, 2020. Diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan layanan</li> <li>2. Aksesibilitas layanan</li> <li>3. Tiket</li> <li>4. Informasi</li> <li>5. Waktu perjalanan</li> <li>6. Pelayanan pelanggan</li> <li>7. Kenyamanan</li> <li>8. Keamanan</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan total 507 responden. Data dianalisis menggunakan metode analisis <i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>, <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>, serta metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai kualitas pelayanan di transportasi umum, khususnya Metro dengan delapan dimensi.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada Metro yang ada di Teheran, Iran.</p>

<p><b>10.</b></p>	<p><b>Judul:</b> <i>Rail-Based Public Transport Service Quality and User Satisfaction – A Literature Review.</i></p> <p><b>Penulis:</b> Ahmad Nazrul Hakimi Ibrahim, Muhamad Nazri Borhan, Nur Izzi MD. Yusoff, dan Amiruddin Ismail.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal <i>Promet-Traffic &amp; Transportation.</i> Tahun 2020.</p>	<p>Faktor kepuasan pengguna kereta api terhadap kualitas pelayanan, diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan layanan</li> <li>2. Aksesibilitas layanan</li> <li>3. Tiket atau pass</li> <li>4. Informasi</li> <li>5. Waktu perjalanan</li> <li>6. Layanan pelanggan</li> <li>7. Kenyamanan</li> <li>8. Keamanan</li> <li>9. Citra perusahaan</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif kuantitatif berdasarkan studi literatur dan dengan metode pendekatan Delphi. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai kualitas pelayanan di transportasi umum dan kepuasan pengguna dengan 9 faktor dan 29 atribut pelayanan.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada kereta komuter yang ada di Kuala Lumpur, Malaysia.</p>
<p><b>11.</b></p>	<p><b>Judul:</b> <i>Railway Service Quality in Northern Italy: A Multilevel Synthetic Assessment.</i></p> <p><b>Penulis:</b> Yanbing Fu, Laura Eboli, Gabriella Mazzulla, dan Yuming Zhang.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Jurnal <i>Advances in Mechanical Engineering.</i> Vol. 9, Tahun 2017.</p>	<p>Penilaian kualitas layanan perkeretaapian berdasarkan teori elemen materi dan teori ekstensi dengan 7 indeks penilaian utama dan 26 indeks penilaian senior. 7 indeks penilaian utama tersebut diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan</li> <li>2. Kebersihan</li> <li>3. Kenyamanan</li> <li>4. Keandalan dan</li> </ol>	<p>Penelitian kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan total 3879 responden. Penulis juga menggunakan metode survei yang terdiri dari wawancara.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai penilaian kualitas pelayanan di transportasi umum dengan 7 indeks penilaian utama dan 26 indeks penilaian senior.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada kereta komuter yang ada di Italia bagian utara.</p>

		<p>ketersediaan layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. informasi</li> <li>6. personal</li> <li>7. karakteristik layanan lainnya</li> </ol>		
<b>12.</b>	<p><b>Judul:</b> <i>Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox.</i></p> <p><b>Penulis:</b> Margareta Friman dan Markus Felleson.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> <i>Journal of Public Transportation.</i> Vol. 12, No. 4, Tahun 2009.</p>	<p>Konsep kinerja layanan pada tingkat agregat dikemukakan oleh Norheim (2006), diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah keberangkatan</li> <li>2. Peluang mendapatkan tempat duduk</li> <li>3. Waktu perjalanan</li> </ol>	<p>Penelitian deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dengan total 6021 responden. Sampel yang dipilih adalah survei yang dilakukan di enam kota di Eropa.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai kepuasan pengguna terhadap adanya pelayanan transportasi umum. Penelitian ini melihat kualitas pelayanan yang ada di enam kota berbeda di Eropa melalui tiga ukuran kinerja layanan objektif.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada transportasi umum yang ada di Eropa.</p>
Buku				
<b>13.</b>	<p><b>Judul:</b> <i>Organizations: Behavior, Structure, Processes.</i></p> <p><b>Penulis:</b> James L. Gibson, John M.</p>	<p>Pendekatan Teori Sistem untuk mengukur efektivitas sebuah organisasi, diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber daya (Input)</li> </ol>	<p>Penelitian kualitatif dengan jenis penelitian dekriptif.</p>	<p>Persamaan: Membahas pengelolaan organisasi yang efektif, kebiasaan dalam sebuah organisasi, budaya organisasi, dan</p>

	<p>Ivancevich, James H. Donnelly, Jr., dan Robert Konopaske.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Buku yang diterbitkan oleh media publikasi McGraw-Hill tahun 2012, edisi 14.</p>	<p>2. Proses 3. Output</p>		<p>efektivitas pelayanan publik oleh suatu organisasi atau perusahaan atau lembaga.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian, subjek penelitian, dan metode penelitian.</p>
14.	<p><b>Judul:</b> Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik.</p> <p><b>Penulis:</b> Dr. Ir. H. Juniarso Ridwan, M.Si., M.H. dan Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Buku yang diterbitkan oleh media publikasi Nuansa Cendekia tahun 2019, edisi 6.</p>	<p>Konsep pelayanan publik dengan Good Governance dan efektivitas organisasi dengan latar belakang Teori Sistem.</p>	<p>Penelitian kualitatif dengan jenis penelitian dekriptif.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai pelayanan publik pada negara hukum, pelayanan publik dalam konsep good governance, aspek hukum dalam pelayanan publik, serta kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian, subjek penelitian, dan metode penelitian.</p>
15.	<p><b>Judul:</b> Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya).</p>	<p>Konsep pelayanan publik dari beberapa perspektif</p>	<p>Penelitian kualitatif dengan jenis penelitian dekriptif.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai konsep pelayanan publik, dimensi, indikator, dan faktor-faktor yang mempengaruhi</p>

	<p><b>Penulis:</b> Dr. Hardiyansyah, M.Si.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Buku yang diterbitkan oleh media publikasi Gava Media tahun 2018, edisi revisi.</p>			<p>kualitas pelayanan publik, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pengaruh komunikasi terhadap pelayanan publik</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian, subjek penelitian, dan metode penelitian.</p>
Tesis				
16.	<p><b>Judul:</b> Transportasi Berkelanjutan: Desain Kereta dan Stasiun Ramah Perempuan.</p> <p><b>Penulis:</b> Bellanti Nur Elizandri.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Tesis Universitas Indonesia, tahun 2022.</p>	<p>6 Indikator Desain Kereta dan Stasiun Ramah Perempuan, diantaranya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan biaya tarif</li> <li>2. Kemudahan aksesibilitas</li> <li>3. Kehadiran lingkungan alami</li> <li>4. Ketepatan waktu</li> <li>5. Kenyamanan sosial dan fisik</li> <li>6. Keamanan sosial dan fisik</li> </ol>	<p>Penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner tertutup (kuantitatif) serta kuesioner terbuka, observasi, dan wawancara mendalam (kualitatif).</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai kualitas pelayanan di KRL <i>Commuter line</i> melalui 6 kebutuhan interior dan preferensi desain di kereta dan stasiun sesuai dengan harapan perempuan.</p> <p>Perbedaan: Metode penelitian yang digunakan terdapat perbedaan.</p>
17.	<p><b>Judul:</b> Analisis Implementasi Manajemen Sekuriti PT Kereta Commuter</p>	<p>Tesis ini menggunakan 3 teori, diantaranya <i>Situasional</i></p>	<p>Penelitian kualitatif dengan metode purposive</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai manajemen</p>

	<p>Indonesia dalam Memberikan Keamanan dan Kenyamanan Transportasi pada Penumpang KRL Jabodetabek Periode Januari 2020 – Desember 2020.</p> <p><b>Penulis:</b> Amantha Wijaya Kusuma.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Tesis Universitas Indonesia, tahun 2022.</p>	<p><i>Crime Prevention Theory</i>, Teori Kebutuhan yang menjadi <i>Middle Theory</i> dan Model Analisa SWOT sebagai <i>Applied Theory</i>.</p>	<p>sampling dan teknik pengumpulan data berupa data primer dan sekunder.</p>	<p>pelayanan di KRL <i>Commuter line</i> Jabodetabek untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan pengguna KRL.</p> <p>Perbedaan: Metode penelitian yang digunakan terdapat perbedaan.</p>
18.	<p><b>Judul:</b> Kota Ramah Perempuan: Implementasi dan Evaluasi Pelaksanaan Gerbang Khusus Wanita pada Angkutan Commuter PT KAI Jabodetabek.</p> <p><b>Penulis:</b> Cakrawala Singka Ismail.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Tesis Universitas Indonesia, tahun 2022.</p>	<p>Teori <i>Good City Form</i> menurut Kevin Lynch, konsep kota aman bagi perempuan yang dinyatakan dalam UN <i>Women Habitat for A Better Urban Future</i>, dan konsep pelayanan transportasi publik.</p>	<p>Penelitian kualitatif studi kasus dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan serta melakukan wawancara mendalam (<i>indepth interview</i>).</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai pelayanan transportasi publik khususnya di KRL <i>Commuter line</i> untuk menciptakan ruang aman bagi perempuan.</p> <p>Perbedaan: Metode penelitian yang digunakan terdapat perbedaan.</p>
19.	<p><b>Judul:</b> Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Trans Kota Tangerang Berdasarkan</p>	<p>Teori <i>Structural Equation Modeling - Partial Least Square</i>.</p>	<p>Penelitian kuantitatif melalui survei dan penyebaran</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai hal manajemen pelayanan yang</p>

	<p>Kepuasan Pelanggan Selama Masa Pandemi.</p> <p><b>Penulis:</b> Fikri Arrasyta.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Tesis Universitas Indonesia, tahun 2021.</p>	<p><i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> adalah sebuah permodelan statistik yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi.</p>	<p>kuesioner daring kepada pengguna Trans Kota Tangerang.</p>	<p>diberikan oleh suatu transportasi umum.</p> <p>Perbedaan: Lokasi penelitian dan subjek penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada Trans Kota Tangerang.</p>
20.	<p><b>Judul:</b> Studi Implementasi Kebijakan dan Aksesibilitas Penyelenggaraan KRL Jabodetabek.</p> <p><b>Penulis:</b> Mimin Rukmini.</p> <p><b>Jenis literatur:</b> Tesis Universitas Indonesia, tahun 2012.</p>	<p>Teori <i>Commuting Trends</i> atau teori kecenderungan perjalanan ulak-alik.</p>	<p>Penelitian kualitatif dan bersifat deskriptif-analitis. Data diperoleh dengan studi dokumen atau studi literatur dan wawancara mendalam.</p>	<p>Persamaan: Membahas mengenai implementasi kebijakan, aksesibilitas dan pelaksanaan transportasi umum, khususnya KRL.</p> <p>Perbedaan: Metode penelitian yang digunakan terdapat perbedaan.</p>

### 1.6 Tinjauan Teoretik

Dalam mengkaji topik penelitian ini, terdapat beberapa tinjauan teoritik yang digunakan, yaitu:

### 1.6.1 Transportasi Publik

Transportasi adalah sistem yang kompleks dan terintegrasi yang mencakup kegiatan, infrastruktur, dan teknologi yang digunakan untuk memindahkan orang dan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Transportasi tidak hanya melibatkan moda transportasi seperti jalan raya, rel, udara, dan laut, tetapi juga aspek perencanaan, manajemen, dan pengelolaan yang berkaitan dengan infrastruktur dan pelayanan transportasi.<sup>2</sup>

Transportasi merupakan unsur terpenting dalam suatu sistem kehidupan masyarakat. Masyarakat yang terus bertambah di suatu daerah akan berdampak signifikan terhadap kemampuan transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Transportasi publik atau angkutan umum tetap menjadi pilihan transportasi yang diperlukan masyarakat dikarenakan biayanya yang murah, efisien, dan mudah dijangkau. Terdapat beberapa moda transportasi publik, khususnya transportasi darat yang menjadi pilihan masyarakat pemakainya, diantaranya angkot, bajaj, bus (transjakarta), taksi, ojek online, kereta rel listrik, hingga MRT dan LRT. Dengan adanya transportasi publik, banyak manfaat yang diperoleh masyarakat. Salah satunya, masyarakat tidak perlu menggunakan kendaraan pribadi untuk berpergian. Hal ini tentunya dapat menghemat biaya yang dikeluarkan dan menghindari kemacetan di perkotaan.

Transportasi publik kereta rel listrik, atau yang biasa dikenal dengan sebutan KRL *Commuter line* saat ini menjadi transportasi yang cukup digemari oleh masyarakat perkotaan khususnya Jabodetabek. KRL atau Kereta Rel Listrik adalah alat transportasi yang menggunakan motor listrik sebagai sistem propulsinya. Dikutip dari artikel resmi Dinas Perhubungan Jakarta, saat ini terdapat lebih dari 90 stasiun yang menghubungkan wilayah Jakarta dan sekitarnya yang terdiri atas beberapa jalur. Dengan jalur Bogor, Depok,

---

<sup>2</sup> Abbas Salim. *Manajemen Transportasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000)

Tangerang, Bekasi, dan Serpong, KRL *Commuter line* menjadi pilihan utama komuter Anda di wilayah Jabodetabek. Keunggulan KRL ini antara lain mampu menampung penumpang dengan jumlah yang banyak, cepat, aman, nyaman, dan efektif.

### 1.6.2 Pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai penyedia layanan untuk kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu Lembaga atau institusi sesuai dengan norma dasar dan prosedur yang telah ditentukan. Dan dalam hal ini, pemerintah merupakan subjek utama dalam pelayanan terhadap masyarakat. Tujuan dari adanya pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh masyarakat, dan menjelaskan dengan tepat kepada publik mengenai hal-hal yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Tantangan pelayanan publik di Indonesia semakin besar, mengingat Indonesia tertinggal jauh dibandingkan negara lain dalam memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau.

---

<sup>3</sup> Sri Maulidiah. “*Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*”, (Bandung: CV Indra Prahasta, 2014), hal 56.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, jenis pelayanan publik adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

1. Jenis Pelayanan Administratif. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
2. Jenis Pelayanan Barang. Yaitu jenis pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam satu sistem.
3. Jenis Pelayanan Jasa. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Salah satu contohnya yaitu pelayanan transportasi.
4. Jenis Pelayanan Regulatif. Yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

### **1.6.3 Pelayanan Transportasi Publik**

Pelayanan publik dalam konsep transportasi didefinisikan sebagai layanan yang disediakan langsung oleh operator transportasi, lewat jalan darat, laut dan udara, dengan jadwal perjalanan yang telah diatur sebelumnya dan penumpang dapat membayar tarif perjalanan untuk menggunakannya. Dengan tarif yang dikeluarkan penumpang tersebut, pengguna transportasi umumnya

---

<sup>4</sup> Setijaningrum, Erna. Inovasi Pelayanan Publik, (Surabaya: Media Aksara Globalindo, 2009), hal. 50.

berharap mendapatkan keuntungan dari segi kebijakan atau peraturan terkait pelayanan publik yang dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna. Para penyedia jasa transportasi diharapkan dapat membuat kebijakan untuk meningkatkan pelayanan transportasi seperti adanya peningkatan pelayanan dari segi kenyamanan, kebersihan, efisiensi waktu, keamanan, keselamatan, informasi dan pelayanan pelanggan. Dengan adanya peningkatan pelayanan ini akan bertujuan untuk meningkatkan daya tarik pengguna transportasi umum, meningkatkan rasa aman dan nyaman sebagai wujud sarana dan prasarana transportasi umum.

Dalam peningkatan pelayanan transportasi tersebut, pemerintah mulai melakukan kerja sama dengan berbagai pihak swasta. Pihak swasta nantinya ikut berperan aktif dalam investasi sebuah proyek pemerintahan untuk peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik. Pelayanan transportasi publik yang diharapkan masyarakat adalah rasa aman dan nyaman sehingga masyarakat mendapatkan pengalaman yang baik saat menggunakan transportasi publik tersebut. Dan dalam membuat kebijakan terkait pelayanan transportasi publik, pemerintah harus mempertimbangkan berbagai urgensi yang dialami para pengguna, pelanggaran – pelanggaran yang ada, sampai masalah – masalah yang merugikan para pengguna, khususnya kaum perempuan.

Layanan transportasi umum, khususnya kereta, memegang peranan penting dalam mobilitas masyarakat perkotaan dengan menyediakan alternatif transportasi pribadi yang efisien dan ramah lingkungan. Namun, untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan semua pengguna, termasuk kaum perempuan, desain dan pengoperasian kereta api harus mematuhi standar. Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang aman, penerangan yang memadai, dan aksesibilitas yang baik. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini, layanan transportasi tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi

mobilitas tetapi juga menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan dan aman bagi pengguna. Terdapat beberapa indikator design kereta dan stasiun kereta *Commuter line* Jabodetabek ramah perempuan:<sup>5</sup>

1. Keterjangkauan Tarif:

- Biaya tarif yang dikeluarkan dalam satu bulan di bawah 20% dari pendapatan perempuan setiap bulannya.

2. Kemudahan Aksesibilitas:

- Kemudahan dalam menjangkau kereta dan stasiun beserta ruang dan fasilitasnya, terkait kondisi fisik tubuh perempuan (bagi kelompok prioritas).
- Jarak dan keterhubungan stasiun dengan lokasi kegiatan utama.
- Lokasi stasiun di pusat kegiatan utama suatu wilayah.
- Tingginya Tingkat konektivitas dan kelengkapan infrastruktur.

3. Kehadiran Lingkungan Alami:

- Penyediaan taman sebagai sarana hiburan (bagi usia > 30 tahun dan berkeluarga).
- Penyediaan taman sebagai penangung dan sistem pengudaraan alami.

4. Ketepatan Waktu:

- Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan.

5. Kenyamanan Sosial dan Fisik:

- Terjaga privasi saat melakukan fungsi reproduksi (bagi ibu menyusui).
- tercipta dan terjaganya *personal space*.
- Pemenuhan hak prioritas bagi kelompok prioritas.

---

<sup>5</sup> Belanti N.E, Hayati S.H, Mia S. (2022) “*Transportasi Berkelanjutan: Desain Kereta dan Stasiun Ramah Perempuan*”. Jakarta.

- Pemenuhan kebutuhan fisik.
6. Keamanan Sosial dan Fisik
- Terhindar dari tindak kriminalitas.
  - Aman dari kecelakaan penggunaan.

#### 1.6.4 Ketimpangan Relasi Gender, Pelecehan dan Kekerasan Seksual

Gender merupakan konsep hubungan sosial yang membedakan (memisahkan atau memisahkan) fungsi dan peran antara perempuan dan laki-laki. Perbedaan fungsi dan peran antara laki-laki dan perempuan tidak ditentukan oleh perbedaan biologis atau kodrat, tetapi dibedakan berdasarkan kedudukan, fungsi dan peranan mereka masing-masing dalam berbagai aspek kehidupan dan pembangunan.<sup>6</sup>

Dalam konteks gender, perempuan sering menjadi pihak yang dipersalahkan dan dianggap lemah, sehingga dalam posisi demikian perempuan sering tidak mempunyai ruang gerak yang luas seperti laki-laki. Ketimpangan relasi gender ini menciptakan situasi di mana perempuan sering kali terpinggirkan dan tidak memiliki kesempatan yang sama. Banyaknya kasus pelecehan dan kekerasan seksual yang menimpa perempuan pun membuktikan bahwa ketimpangan dalam relasi gender tersebut memang nyata, yang mana laki-laki lebih sering menjadi pelaku. Ketimpangan relasi gender juga berhubungan erat dengan konsep *'toxic masculinity'*, yaitu pemahaman yang melebih-lebihkan peran dan kekuasaan gender laki-laki. Akibat dari ketimpangan relasi gender ini adalah munculnya berbagai bentuk diskriminasi terhadap perempuan, yang semakin memperburuk kesenjangan antara gender. Salah satu manifestasi dari diskriminasi tersebut adalah pelecehan dan kekerasan seksual.

---

<sup>6</sup> Alan Sigit Febrianto. (2016) "*Kesetaraan Gender dalam Lingkup Organisasi Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta Tahun 2016*". Surakarta.

Kekerasan seksual mencakup segala tindakan berupa ucapan maupun perbuatan yang dilakukan dengan maksud menguasai, memaksa, dan memanipulasi orang lain agar terlibat dalam aktivitas seksual yang tidak dikehendaki. Kekerasan seksual ini tidak hanya memperlihatkan ketidakadilan gender, tetapi juga memperkuat ketimpangan yang ada, karena sering kali perempuan yang menjadi korban mengalami dampak negatif yang berkepanjangan, sementara pelaku cenderung dibiarkan tanpa konsekuensi yang setimpal.

Sedangkan pelecehan seksual merupakan perilaku atau tindakan yang mengganggu, menjengkelkan, dan tidak diinginkan, yang dilakukan oleh individu terhadap individu lainnya. Pelecehan seksual merujuk pada tindakan atau ucapan yang tidak diinginkan dan bersifat seksual yang menciptakan lingkungan yang merendahkan atau mengintimidasi seseorang. Tindakan ini memiliki konotasi seksual dan dilakukan secara sepihak tanpa persetujuan atau keinginan dari korban.

Tindakan yang dapat dianggap sebagai pelecehan dan kekerasan seksual adalah suatu perbuatan yang di dalamnya terdapat aspek-aspek penting, seperti adanya unsur pemaksaan, yang berarti tidak ada persetujuan dari salah satu pihak yang terlibat, sering kali disebut sebagai korban. Dan yang kedua, korban tidak mampu atau belum memberikan persetujuan pada saat kekerasan seksual terjadi. Dari banyaknya kasus kekerasan dan pelecehan seksual yang terjadi, ruang gerak perempuan semakin terbatas, kaum perempuan takut dalam berpergian sendirian ke luar rumah, menggunakan transportasi umum, atau bahkan berpartisipasi dalam kegiatan sosial karena ketakutan akan menjadi korban.

### 1.6.5 Tingkat Keamanan Perempuan

Kaum perempuan merupakan kelompok yang memiliki berbagai aktivitas di kehidupan kesehariannya. Penggunaan ruang publik oleh perempuan menjadi satu kesatuan yang berdampingan dengan kegiatan yang dilakukan kaum perempuan. Karakteristik perempuan dalam menggunakan ruang publik dipengaruhi oleh aktivitas yang mereka lakukan serta pengalaman tertentu yang mereka alami di ruang publik tersebut. Dan sudah selayaknya kaum perempuan mempunyai hak untuk mendapatkan “keselamatan” selama berada di ruang publik. Dalam konsep ini, keselamatan perempuan banyak disebut dalam narasi masyarakat dan wacana kebijakan sebagai kondisi di mana mereka terbebas dari kekerasan dan pelecehan seksual; sementara keselamatan bagi kaum laki-laki, ialah keselamatan yang mengacu pada kondisi terbebas dari semua jenis kekerasan.

Ruang publik di perkotaan semakin berkembang sejalan dengan kegiatan ekonomi dan struktur sosial masyarakat memberikan rasa tidak aman dan dampak kejahatan bagi kaum perempuan. Terdapat beberapa risiko yang akan muncul ketika perempuan mengakses ruang publik, diantaranya:<sup>7</sup>

1. Potensi penyerangan fisik, termasuk risiko nyawa atau cedera yang menyebabkan trauma fisik atau psikologis.
2. Risiko “reputasi”, yang mengakibatkan hilangnya kesempatan menikah atau dipertanyakan status seksualnya.
3. Risiko disalahkan karena berada ‘di tempat yang salah’ atau ‘pada waktu yang salah’ (terutama dalam kasus penyerangan fisik atau seksual), yang mengakibatkan ketidakmungkinan menemukan keadilan.

---

<sup>7</sup> Phadke, S. (2007). “*Dangerous liaisons—Women and men: Risk and reputation in Mumbai*”. Economic and Political Weekly, India.

4. Risiko tidak adanya kesempatan atau interaksi minim dengan perkotaan, yang menyebabkan hilangnya kesempatan dan pengalaman.

Keamanan di transportasi publik dibagi menjadi dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor keamanan internal yang dimaksud adalah keamanan yang biasanya terjadi akibat human error yang biasanya berasal dari pihak penyedia layanan transportasi publik. Sebaliknya faktor keamanan eksternal berasal dari pengguna transportasi publik yang mencari celah dari keramaian yang terjadi pada transportasi publik. Biasanya faktor keamanan eksternal ini terjadi pada jam sibuk yaitu pagi hari pada saat orang-orang sedang berangkat kerja dan sore hari saat pulang kerja.

Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA) merilis hasil Survei Nasional terkait Pelecehan Seksual di Ruang Publik di Indonesia. Berdasarkan survei (KRPA) ini, pelecehan yang terjadi pada moda transportasi publik ini dilakukan secara verbal dan nonverbal contohnya siulan/suitan, lontaran komentar atas tubuh, main mata, komentar seksis/seksual, bahkan disentuh. Selain itu ada pula yang difoto tanpa sepengetahuan orang, diam-diam mengintip, dibunyikan klakson, melakukan gestur vulgar, dipertontonkan aksi masturbasi di hadapan publik, halangi, diperlihatkan alat kelamin, didekati secara agresif, diikuti/dikuntit, hingga disentuh, diraba, dan digesek dengan alat kelamin.

Faktor yang mempengaruhi persepsi kaum perempuan tentang keselamatan atau keamanan di ruang publik diantaranya: <sup>8</sup>

1. Pencahayaan yang Tepat

Sudut jalan gelap, tempat masuk/keluar, tempat parkir mobil, dan ruang yang kurang cahaya menyebabkan ketidaknyamanan bagi

---

<sup>8</sup> Mahadevia, D., Lathia, S. (2019) *“Women’s Safety and Public Space: Lessons from the Sabarmati Riverfront, India”*. Urban Planning, India.

wanita dan meningkatkan ketakutan akan kekerasan. Perempuan di seluruh dunia melaporkan bahwa mereka bersedia menempuh rute yang lebih jauh atau rute yang berbeda untuk menghindari tempat-tempat seperti itu. Perempuan merasa tidak aman di hampir semua tempat parkir mobil, yang umumnya kurang penerangan dan kurang terlihat. Hal ini membuat wanita takut dari masuk ke mobil mereka setelah gelap. Sebaliknya, perempuan cenderung gunakan ruang atau rute yang cukup terang.

## 2. Kualitas Ruang Publik

Ruang yang tidak terawat seperti trotoar yang rusak, lubang jalan yang tidak diperbaiki, lampu jalan yang terhalang oleh pohon yang tumbuh, dan lainnya akan menimbulkan rasa takut akan kekerasan, kecelakaan, dan masalah kesehatan pada wanita. Sebaliknya, ruang yang terawat baik dan higienis membuat wanita, terutama wanita yang lebih tua atau penyandang disabilitas, merasa aman. Trotoar yang lebar dan dapat dilalui pejalan kaki yang bebas dari pria yang buang air kecil, ruang yang lebih bersih, jalur yang teduh, dan lainnya akan meningkatkan kenyamanan dan keamanan di ruang publik.

## 3. Luasnya Pengawasan di Ruang Publik

Perempuan lebih suka berada di area yang sudah dikenal, atau di tempat yang memungkinkan mereka meminta bantuan atau melarikan diri jika menghadapi kekerasan, atau tempat yang aktif dan ramai. Oleh karena itu, perempuan merasa terganggu apabila berada di tempat yang membuat mereka tidak terlihat. Sebaliknya perempuan merasa aman apabila dapat dilihat dan didengar.

## 4. Bangunan atau Lahan Kosong/Bobrok

Perempuan merasa tidak nyaman berjalan di jalan dengan bangunan besar yang kosong atau lahan kosong karena takut tidak mendapat

pertolongan jika terjadi penyerangan. Bangunan kosong atau bobrok sering kali menjadi tempat yang disukai pria untuk melakukan aktivitas terlarang, sehingga memperbesar rasa takut akan kekerasan.

5. Luasnya Orang/Toko/Penjual yang Dikenal

Kehadiran orang-orang, pedagang dan penjual yang dikenal meningkatkan pengawasan informal di tempat umum, membuat perempuan merasa lebih aman. Selain itu, pedagang dan toko juga memastikan aktivitas berlangsung sepanjang waktu, memastikan pengawasan informal yang lebih banyak sepanjang hari.

6. Tempat-tempat dengan Pos Polisi yang Terlihat dan Dapat Diakses, Patroli, Liputan CCTV, dan lainnya.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya, ruang yang sepi dan tidak dapat diakses secara visual membuat perempuan merasa tidak aman. Oleh karena itu, ruang yang dijaga dengan baik, memiliki pengawasan, formal atau informal, atau dekat dengan kantor darurat dan kantor polisi membuat perempuan merasa dapat didengar dan dibantu, dan karenanya, lebih aman.

7. Ruang yang Didominasi Laki-laki

Wanita merasa takut berada di antara sekelompok besar pria dan lebih memilih untuk menghindari tempat-tempat tersebut, meskipun tempat-tempat tersebut terang benderang atau terawat dengan baik. Wanita merasa lebih aman berada di sekitar wanita dan pria lain beserta keluarga mereka.

8. Kondisi Toilet Umum

Fasilitas umum yang tidak memadai membuat kehidupan perempuan kembali menjadi sangat rentan. Toilet umum sering kali dalam keadaan kotor dan penuh vandalisme, sehingga tidak dapat digunakan. Perempuan melaporkan bahwa toilet umum di daerah

tersebut sangat tidak aman karena petugas laki-laki sering melecehkan perempuan atau sering mengintip atau membobol toilet.

Selain itu terdapat pula beberapa dimensi terkait keamanan perempuan di transportasi publik yang mencakup beberapa aspek utama:

1. Keamanan Fisik: Meliputi perlindungan dari ancaman fisik, seperti pelecehan seksual atau kekerasan. Ruang yang terang dan kehadiran petugas keamanan dapat meningkatkan rasa aman.
2. Aksesibilitas: Transportasi yang mudah diakses dan nyaman bagi perempuan, termasuk fasilitas untuk ibu hamil, lansia, atau pengguna kursi roda.
3. Persepsi Keamanan: Rasa aman atau tidak aman yang dialami perempuan saat menggunakan transportasi publik, yang sering dipengaruhi oleh pengalaman pribadi dan budaya.
4. Sosial dan Budaya: Faktor-faktor sosial dan budaya yang mempengaruhi interaksi perempuan di ruang publik, termasuk norma-norma yang dapat menghambat atau mendukung penggunaan transportasi.
5. Kebijakan dan Regulasi: Adanya kebijakan yang mendukung keamanan perempuan, seperti pelatihan untuk petugas transportasi tentang bagaimana menangani kasus pelecehan.
6. Teknologi dan Inovasi: Penggunaan aplikasi dan teknologi untuk meningkatkan keamanan, seperti fitur pelacakan atau laporan insiden.

## 1.7 Teori - Teori

### 1.7.1 Teori Pelayanan Publik Transportasi, menjelaskan variabel (X)

Pelayanan publik dalam konsep transportasi didefinisikan sebagai layanan yang disediakan langsung oleh operator transportasi, lewat jalan darat, laut dan udara, dengan jadwal perjalanan yang telah diatur sebelumnya dan penumpang dapat membayar tarif perjalanan untuk menggunakannya.

Terdapat dimensi dalam pelayanan publik yang dikutip oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry. Dimensi – dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

1. Keandalan, dalam hal ini melibatkan konsistensi kinerja dan ketergantungan. Artinya, perusahaan memberikan layanan yang tepat sejak awal. Ini juga berarti bahwa perusahaan menepati janjinya. Secara khusus, hal ini melibatkan:
  - Kurasi dalam penagihan;
  - Menyimpan catatan dengan benar;
  - Melaksanakan layanan pada waktu yang ditentukan.
2. Tanggapan, dalam hal ini menyangkut kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan. Ini melibatkan ketepatan waktu layanan.
  - Segera mengirimkan slip transaksi;
  - Menelepon pelanggan kembali dengan cepat;
  - Memberikan layanan yang cepat (misalnya, mengatur janji temu dengan cepat).
3. Kompetensi yang berarti memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan layanan. Hal ini meliputi:

<sup>9</sup> Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. (1985) “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”.

- Pengetahuan dan keterampilan personel kontak;
  - Pengetahuan dan keterampilan personel pendukung operasional;
  - Kemampuan penelitian organisasi, misalnya, perusahaan pialang efek.
4. Akses melibatkan kemudahan pendekatan dan kontak. Artinya:
- Layanannya mudah diakses melalui telepon (jalur telepon tidak sibuk dan tidak membuat Anda menunggu); -waktu tunggu untuk menerima layanan (misalnya, di bank) tidak lama;
  - Jam operasional yang nyaman;
  - Lokasi fasilitas layanan yang strategis.
5. Kesopanan, dalam hal ini melibatkan kesopanan, rasa hormat, pertimbangan, dan keramahan personel kontak (termasuk resepsionis, operator telepon, dll.). Ini mencakup:
- Pertimbangan terhadap properti konsumen (misalnya, tidak ada sepatu berlumpur di karpet);
  - Penampilan personel kontak publik yang bersih dan rapi.
6. Komunikasi yang berarti memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan mendengarkan mereka. Ini mungkin berarti bahwa perusahaan harus menyesuaikan bahasanya untuk konsumen yang berbeda-beda - meningkatkan tingkat kecanggihan dengan pelanggan yang berpendidikan baik dan berbicara dengan sederhana dan lugas kepada seorang pemula. Ini melibatkan:
- Menjelaskan layanan itu sendiri;
  - Menjelaskan berapa biaya layanannya; -menjelaskan pertimbangan antara layanan dan biaya;
  - Meyakinkan konsumen bahwa masalah akan ditangani.

7. Kredibilitas, dalam hal ini melibatkan kepercayaan, kredibilitas, kejujuran. Ini melibatkan mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan. Yang berkontribusi terhadap kredibilitas adalah:
  - Nama perusahaan;
  - Reputasi perusahaan;
  - Karakteristik pribadi personel kontak;
  - Tingkat penjualan keras yang terlibat dalam interaksi dengan pelanggan.
8. Keamanan yang merupakan kebebasan dari bahaya, risiko, atau keraguan. Hal ini melibatkan:
  - Keselamatan fisik (Apakah saya akan dirampok di anjungan tunai mandiri?);
  - Keamanan finansial (Apakah perusahaan tahu di mana sertifikat saham saya?);
  - Kerahasiaan (Apakah urusan saya dengan perusahaan bersifat pribadi?).
9. Memahami/mengenalinya pelanggan yang melibatkan upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan. Ini melibatkan:
  - Mempelajari persyaratan spesifik pelanggan;
  - Memberikan perhatian individual;
  - Mengenalinya pelanggan tetap.
10. Hal berwujud termasuk bukti fisik dari layanan:
  - Fasilitas fisik;
  - Penampilan personel;
  - Alat atau peralatan yang digunakan untuk menyediakan layanan;
  - Representasi fisik dari layanan, seperti kartu kredit plastik/laporan bank;
  - Pelanggan lain di fasilitas layanan

### 1.7.2 Teori Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED), menjelaskan variabel (Y)

*Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED)* atau dalam Bahasa Indonesia adalah Pencegahan Kejahatan Melalui Desain Lingkungan merupakan konsep pencegahan tindak kejahatan dengan melakukan perancangan desain di lingkungan. CPTED adalah sebuah desain yang tepat dan pengguna yang efektif dari lingkungan binaan yang dapat mengurangi ketakutan akan kejahatan dan kejadian kejahatan, dan untuk peningkatan dalam kualitas hidup.

Secara mendasar, *National Crime Prevention Council* (2003) mengemukakan bahwa terdapat 5 aspek dalam penerapan CPTED, yaitu:

1. Natural Surveillance

Natural surveillance didasari bahwa penjahat tidak ingin diamati. Pengawasan pada area publik membuat oknum kriminal tidak bisa leluasa untuk melakukan kejahatannya. Tujuan utama dari pengawasan tersebut bukan untuk mencegah terjadinya kejahatan, tetapi untuk menjaga agar oknum kriminal tersebut tetap di bawah pengawasan.

2. Territorial Reinforcement

Penguatan batas wilayah digunakan untuk memberikan batas yang jelas antara kawasan publik dengan kawasan privat dengan menggunakan unsur fisik seperti pagar, perkerasan jalur pedestrian, rambu penunjuk jalan dan pemeliharaan yang baik untuk menunjukkan kepemilikan wilayah. Strategi ini dapat dilakukan karena dapat menunjukkan apakah ada orang asing yang memasuki kawasan sehingga bagi siapapun yang berada pada kawasan tersebut dapat mengawasi apabila terdapat tindak kejahatan.

### 3. Natural Access Control

Natural Access control membatasi kesempatan terhadap kejahatan dengan mengambil langkah-langkah untuk membedakan antara ruang publik dan privat. Penghalang tersebut dapat berupa tanda, tekstur paving, strip alam atau apapun yang menunjukkan keutuhan dan keunikan suatu daerah. Strategi semacam ini membatasi peluang terjadinya kejahatan, tetapi tidak boleh menghalangi mobilitas calon korban.

### 4. Maintenance and Management

Maintenance and management menekankan rasa “sense of pride” dan penguatan teritorial dari lingkungan tersebut. Semakin rusak suatu area, semakin besar kemungkinan untuk menarik aktivitas yang tidak diinginkan. Pemeliharaan suatu area dapat berdampak besar pada lingkungannya. Pendekatan ini tidak hanya dapat meningkatkan citra ruang tersebut, tetapi juga pada pandangan publik tentang ruang tersebut.

### 5. Activity Support

Activity support merupakan dukungan aktivitas sosial positif dalam ruang publik yang bertujuan untuk meningkatkan kehadiran orang-orang yang beraktivitas normal dan menurunkan potensi aktivitas kriminal.

## 1.8 Kerangka Teoritik

Pelayanan transportasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi seluruh penumpang, khususnya perempuan. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup ketepatan waktu atau kebersihan, tetapi juga menyangkut aspek keamanan fisik, kenyamanan

emosional, dan respon petugas terhadap insiden yang berpotensi membahayakan, seperti pencurian atau pelecehan seksual.

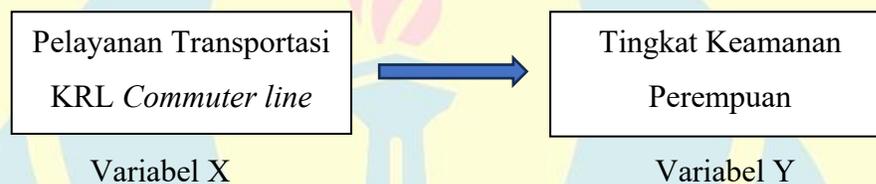
Teori Pelayanan Publik oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas terdiri dari berbagai dimensi, seperti keandalan, tanggapan, kompetensi, akses, keamanan, komunikasi, kredibilitas, pemahaman pelanggan, kesopanan hingga hal-hal yang berwujud. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin besar rasa aman yang dirasakan oleh pengguna jasa, karena mereka merasa dilindungi dan dihargai sebagai pelanggan.

Di sisi lain, teori Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) berpendapat bahwa lingkungan yang dirancang dengan pengawasan alami, kontrol akses, pemeliharaan suatu area dan penguatan batas wilayah dapat mencegah terjadinya kejahatan, termasuk pelecehan seksual. Maka ketika pelayanan transportasi publik seperti KRL *Commuter line* menyediakan sistem keamanan yang terstruktur mulai dari CCTV, gerbong khusus perempuan, hingga keberadaan petugas, maka rasa aman perempuan sebagai penumpang dapat meningkat.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keamanan pengguna transportasi, khususnya perempuan, sangat dipengaruhi oleh sistem pelayanan yang tanggap dan fasilitas yang mendukung. Seperti penelitian Cakrawala Singka Ismail (2022) tentang implementasi dan evaluasi pelaksanaan gerbong khusus wanita pada KRL *Commuter line*, serta penelitian dari Amantha Wijaya Kusuma (2020) yang menyoroti pentingnya peran sekuriti atau petugas keamanan dalam menciptakan lingkungan aman dan nyaman bagi pengguna KRL *Commuter line*. Kehadiran petugas yang responsif serta fasilitas pendukung seperti area tunggu khusus ibu hamil, orang tua, dan disabilitas turut berkontribusi dalam meningkatkan rasa aman pengguna KRL, khususnya perempuan.

Dari teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh KRL *Commuter line*, maka semakin tinggi pula tingkat keamanan yang dirasakan oleh perempuan terhadap potensi tindak pelecehan seksual. Dengan kata lain, pelayanan yang baik menjadi faktor preventif terhadap kekerasan seksual di ruang transportasi publik.

### Skema 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Analisis Peneliti (2025)

## 1.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan formal menyajikan hubungan yang diharapkan antara variabel independen dan variabel dependen.<sup>10</sup> Hipotesis merupakan bagian penting dari penelitian, yang perlu dirancang sejak awal penelitian. Karena hipotesis adalah jawaban sementara atas pertanyaan penelitian, yang diharapkan dapat memandu jalan penelitian. Berdasarkan kerangka teoretik serta kerangka berpikir yang sudah dijelaskan sebelumnya, dengan demikian hipotesis penelitian yang diujikan adalah pengaruh antara pelayanan transportasi KRL *Commuter line* terhadap tingkat keamanan perempuan pada pengguna KRL *Commuter line* Bogor-Jakarta. Berikut ini adalah hipotesis penelitian yang diuji:

<sup>10</sup> Creswell, J., W. & Creswell, J.D. 2018. *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.

$H_01: \beta=0$
$H_{a1}: \beta \neq 0$

$H_01: \beta=0$  Tidak terdapat pengaruh langsung positif antara pelayanan transportasi KRL *Commuter line* terhadap tingkat keamanan perempuan pada pengguna KRL *Commuter line* Bogor-Jakarta.

$H_{a1}: \beta \neq 0$  Terdapat pengaruh langsung positif antara pelayanan transportasi KRL *Commuter line* terhadap tingkat keamanan perempuan pada pengguna KRL *Commuter line* Bogor-Jakarta.

## 1.10 Metodologi Penelitian

### 1.10.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penelitian kuantitatif merupakan investigasi sistematis mengenai sebuah fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik statistik, matematika, atau komputasi. Penelitian kuantitatif banyak digunakan baik dalam ilmu alam maupun ilmu fisika.<sup>11</sup> Penelitian kuantitatif ini terdapat dua jenis metode, diantaranya metode survei dan metode eksperimen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survei. Metode survei sendiri ialah suatu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah fakta ataupun data yang ada pada lapangan. Tujuan dari penelitian ini ialah bisa berguna mendapatkan informasi yang tepat dan nyata.<sup>12</sup> Metode survei ini terkenal dengan menggunakan kuesioner atau wawancara terencana yang ditujukan kepada populasi tertentu dengan meneliti satu sampel dari populasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan Pelayanan Transportasi KRL *Commuter line* (X) mempengaruhi Tingkat Keamanan Perempuan (Y).

---

<sup>11</sup> M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books. Hlm: 24

<sup>12</sup> *Ibid*

Pendekatan survei digunakan dalam penelitian ini dipilih karena dianggap lebih mudah dilakukan dan dapat mempercepat proses penelitian. Peneliti dapat langsung mengambil sampel dari populasi yang ada dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mencari informasi dari responden. Kuesioner atau angket digunakan sebagai alat pengumpulan data utama dalam penelitian ini dan untuk mengetahui jawaban dari variabel penelitian dari sampel yang telah ditentukan. Nantinya peneliti akan memberikan pertanyaan-pertanyaan tentang pendapat, kepercayaan, sikap, serta karakter yang sedang ataupun akan diteliti. Kemudian data yang akan diperoleh nantinya akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan SPSS, atau aplikasi pendukung lainnya.

### **1.10.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Jalur KRL *Commuter line* Jabodetabek terbagi menjadi 5 jalur utama yang dibedakan berdasarkan warna dan tujuannya, diantaranya Jalur Bogor (Merah), Jalur Rangkasbitung (Hijau), Jalur Tangerang (Coklat), Jalur Lingkar Cikarang (Biru), Jalur Tanjung Priok (Pink). Berdasarkan pembagian kelima jalur tersebut, Jalur KRL *Commuter line* Bogor (Merah) merupakan jalur terpanjang dan tersibuk. Jalur ini menghubungkan Bogor - Jakarta Kota - Manggarai - Bekasi. Jalur ini memiliki 38 stasiun, termasuk stasiun-stasiun penting yang selalu ramai setiap harinya, yaitu Stasiun Bogor, Stasiun Manggarai, dan Stasiun Jakartakota. Dengan demikian, peneliti menjadikan stasiun tersebut sebagai lokasi penelitian dalam meneliti pengaruh pelayanan transportasi KRL *Commuter line* terhadap tingkat keamanan perempuan dari tindak pelecehan seksual.

Pada penelitian kali ini peneliti hanya berfokus kepada Perempuan Pengguna KRL *Commuter line* Rute Bogor – Jakartakota sehingga dapat mengembangkan topik penelitian dalam ruang lingkup yang tepat serta dapat mewujudkan penelitian yang berpedoman pada nilai-nilai sosial. Penelitian ini diawali dengan mengamati perilaku penumpang KRL *Commuter line* saat

berada di Stasiun Bogor, Stasiun Manggarai, dan Stasiun Jakartakota. Tidak hanya itu, peneliti juga mengamati perilaku penumpang saat berada di dalam KRL *Commuter line* rute Bogor-Jakarta maupun rute sebaliknya. Selanjutnya, peneliti menyebarkan kuesioner kepada para penumpang untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Juli 2025.

### 1.10.3 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada seluruh kelompok atau elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin diteliti. Dalam hal ini populasi diartikan sebagai keseluruhan orang atau kasus atau objek, di mana hasil penelitian akan digeneralisasikan. Penelitian ini memiliki populasi berupa seluruh penumpang KRL *Commuter line* Bogor-Jakarta, baik rute Bogor-Jakartakota maupun rute Bogor-Manggarai. Dikutip dari [Commuterline.id](https://www.commuterline.id), Stasiun Bogor sebagai stasiun pemberangkatan dan kedatangan dengan volume pengguna terbanyak pada semester pertama tahun 2024. Penumpang KRL *Commuter line* di Stasiun Bogor tercatat sebanyak 3.469.878 orang yang naik, dan 3.482.209 orang yang turun di stasiun tersebut per-bulan September 2024.<sup>13</sup>

KRL *Commuter line* Bogor-Jakarta, baik rute Bogor-Jakartakota atau rute Bogor-Angke/Jatinegara memiliki jalur yang sama dari Stasiun Bogor hingga Stasiun Manggarai. Di stasiun Manggarai, jalur rute Bogor-Jakartakota dengan Bogor-Angke/Jatinegara akan berpisah. Saat peneliti menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan teknik *sampling* dengan rumus Slovin yang mengacu pada signifikansi/taraf kesalahan sebesar 5% (0,05) atau 10% (0,1). Di bawah ini adalah rumus *sampling* menggunakan rumus Slovin.

---

<sup>13</sup> [Commuterline.id](https://www.commuterline.id). (2024).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Taraf kesalahan

Dari rumus di atas, peneliti mengambil taraf kesalahan sebesar 10% (0,1), sedangkan populasi penelitian ini adalah sebanyak 3.469.878 orang pengguna KRL *Commuter line* yang naik di Stasiun Bogor. Jadi sampel pada penelitian ini berjumlah:

$$n = \frac{3.469.878}{1 + 3.469.878 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.469.878}{1 + (3.469.878 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{3.469.878}{1 + 34.698,78}$$

$$n = \frac{3.469.878}{34.699,78}$$

$$n = 99,997 \longrightarrow \text{dibulatkan menjadi } 100$$

Dapat disimpulkan bahwa dengan populasi sebanyak 3.469.878 orang, maka jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu sejumlah 100 orang responden yang merupakan penumpang KRL *Commuter line* rute Bogor-Jakarta di Stasiun Bogor. Pendistribusian kuesioner dilakukan secara mandiri lewat daring maupun jumpa langsung dengan responden.

Namun dalam proses analisis data oleh peneliti, dilakukan uji normalitas untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi asumsi dasar analisis statistik parametrik, khususnya regresi linier sederhana. Hasil uji normalitas awal menunjukkan bahwa terdapat beberapa data yang menyimpang secara ekstrem dari distribusi normal (*outlier*), yang dapat memengaruhi validitas hasil analisis secara keseluruhan. *Outlier* tersebut berasal dari pengisian kuesioner yang tidak serius, atau pengalaman ekstrem yang tidak merepresentasikan keseluruhan populasi. Oleh karena itu, guna menjaga reliabilitas dan akurasi hasil penelitian, peneliti melakukan pembersihan data (*data cleaning*) dengan menghapus 10 data yang teridentifikasi sebagai *outlier* berdasarkan hasil analisis statistik dan grafik penyebaran. Dengan demikian, jumlah responden akhir yang dianalisis adalah sebanyak 90 orang dari total awal 100 responden.

Peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yaitu penentuan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian, yang mana dalam hal ini perempuan pengguna KRL.

#### **1.10.4 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan unsur penting dalam suatu studi ilmiah karena menjadi dasar dalam mengukur fenomena yang sedang diteliti. Pengertian variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari individu, objek, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu dan sengaja ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji serta dianalisis lebih lanjut untuk ditarik kesimpulan.<sup>14</sup> Keberadaan variabel penting karena menjadi dasar dalam menyusun kerangka berpikir, menyusun instrumen penelitian, serta dalam melakukan pengolahan dan analisis data.

---

<sup>14</sup> Agung dan Yuesti. 2017 “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, ABpublisher, hlm 25.

Dalam suatu penelitian kuantitatif, pemahaman mengenai jenis-jenis variabel sangat penting untuk menentukan arah dan tujuan analisis. Dua jenis variabel yang paling mendasar dalam penelitian kuantitatif adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat):

a. Variabel Bebas (Independen Variabel)

Variabel independen atau variabel bebas, sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau antecedent, adalah variabel yang diyakini sebagai penyebab atau faktor yang mempengaruhi munculnya perubahan pada variabel dependen.<sup>15</sup> Variabel ini bersifat aktif dan dikendalikan oleh peneliti untuk melihat bagaimana perubahannya dapat berdampak pada variabel lain yang menjadi objek pengamatan. Dalam penelitian eksperimental, variabel bebas dapat dimanipulasi untuk melihat seberapa besar pengaruhnya, sedangkan dalam penelitian korelasional atau survei, variabel ini diukur sebagaimana adanya untuk mencari hubungan dengan variabel terikat. Dalam konteks penelitian ini, pengaruh pelayanan transportasi KRL *Commuter line* sebagai variabel independen dengan sepuluh dimensi diantaranya keandalan, tanggapan, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman, dan hal berwujud.

b. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Variabel dependen, yang juga dikenal sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuen, adalah variabel yang nilainya dipengaruhi, ditentukan, atau tergantung pada variabel lain.<sup>16</sup> Dalam konteks penelitian, variabel ini menjadi fokus utama yang ingin diketahui perubahannya atau tingkat pengaruhnya akibat dari perlakuan atau kondisi yang diberikan oleh variabel bebas.

---

<sup>15</sup> Ibid

<sup>16</sup> Ibid

Dengan kata lain, variabel dependen menggambarkan hasil atau dampak yang diukur sebagai akibat dari interaksi dengan variabel independen. Dalam konteks penelitian ini, tingkat keamanan perempuan dari tindak pelecehan seksual sebagai variabel dependen dengan lima dimensi diantaranya pengawasan alami, penguatan territorial, pengendalian akses, pemeliharaan dan management, serta dukungan aktivitas.

### **1.10.5 Instrumen Penelitian**

#### **1.10.5.1 Instrumen Variabel Pelayanan Transportasi (X)**

##### **a. Definisi Konseptual**

Pelayanan transportasi merupakan salah satu dari beberapa macam pelayanan jasa yang dibutuhkan manusia. Pelayanan transportasi publik secara konseptual didefinisikan sebagai suatu bentuk penyediaan jasa oleh penyelenggara transportasi yang ditujukan kepada masyarakat umum melalui moda transportasi darat, laut, maupun udara. Layanan ini bersifat terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat dan dijalankan secara terjadwal dengan sistem pembayaran tarif tertentu. Dalam konteks ini, pelayanan transportasi publik mencakup aspek keteraturan, keterjangkauan, keselamatan, kenyamanan, dan keandalan, yang menjadi bagian dari tanggung jawab penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat sehari-hari.

##### **b. Definisi Operasional**

Pelayanan transportasi publik dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai persepsi penumpang perempuan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia KRL *Commuter line*, khususnya pada rute KRL *Commuter line* Bogor-Jakarta atau Bogor-Manggarai. Indikator dalam pelayanan transportasi ini diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu: keandalan, daya tanggap,

kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman terhadap pelanggan, serta hal-hal berwujud seperti kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas fisik.

c. Kisi – Kisi Instrumen

**Tabel 1. 4 Operasionalisasi Konsep Variabel Bebas (X)**

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Pelayanan Transportasi Publik (X)	Pelayanan Publik oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry	Keandalan	Keakuratan Informasi	Interval (Likert) 1-5	1
			Ketepatan Waktu		2
			Keandalan layanan		3-4
		Tanggapan	Kecepatan tanggapan		5-6
			Kesiapan membantu		7
			Kejelasan informasi		8
		Kompetensi	Keterampilan dan pengetahuan		9
		Akses	Aksesibilitas stasiun dan gerbong		10-11
			Aksesibilitas pelaporan		12-13
		Kesopanan	Perilaku sopan petugas		14
			Sikap petugas		15-16
		Komunikasi	Kejelasan informasi		18
			Sosialisasi informasi		17, 19
		Kredibilitas	Keselamatan penumpang		20
		Keamanan	Keamanan penumpang		21-23
		Pemahaman Pelanggan	Perhatian pada kebutuhan penumpang		24-26
		Hal-hal Berwujud	Kebersihan		27
Ketersediaan fasilitas	28				
Edukasi dari petugas	29				

#### d. Uji Validitas

Pengujian validitas dan reliabilitas data sangatlah penting dalam sebuah penelitian kuantitatif. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid umumnya pasti reliable, namun tetap pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan.<sup>17</sup>

Pada penelitian ini, pengujian validitas dilakukan terhadap setiap butir pernyataan dengan menggunakan software IBM SPSS Statistik 25 dan Microsoft Excel. Suatu item pernyataan dinyatakan valid atau tidak valid berdasarkan perbandingan antara nilai  $r$  tabel dan  $r$  hitung. Nilai  $r$  hitung dihitung menggunakan teknik korelasi Product Moment. Jika nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel, maka item tersebut dianggap valid dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data berikutnya. Sebaliknya, jika nilai  $r$  hitung lebih kecil daripada  $r$  tabel, maka item pernyataan tersebut dianggap tidak valid. Hasil uji validitas data variabel X dapat terlihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 1. 5 Tabel Uji Validitas Pelayanan Transportasi (X)**

Butir Pernyataan	$n$	Pear Correlation	$r$ hitung	$r$ tabel	Valid/Tidak Valid
X1	30	0,647**	0,647	0,463	Valid
X2	30	0,685**	0,685	0,463	Valid
X3	30	0,464	0,464	0,463	Valid
X4	30	0,807**	0,807	0,463	Valid

<sup>17</sup> Agung dan Yuesti. 2017 “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, ABpublisher, hlm 67.

X5	30	0,865**	0,865	0,463	Valid
X6	30	0,651**	0,651	0,463	Valid
X7	30	0,869**	0,869	0,463	Valid
X8	30	0,729**	0,729	0,463	Valid
X9	30	0,631**	0,631	0,463	Valid
X10	30	0,558*	0,558	0,463	Valid
X11	30	0,553*	0,553	0,463	Valid
X12	30	0,779**	0,779	0,463	Valid
X13	30	0,706**	0,706	0,463	Valid
X14	30	0,547*	0,547	0,463	Valid
X15	30	0,594**	0,594	0,463	Valid
X16	30	0,668**	0,668	0,463	Valid
X17	30	0,566*	0,566	0,463	Valid
X18	30	0,497*	0,497	0,463	Valid
X19	30	0,534*	0,534	0,463	Valid
X20	30	0,681**	0,681	0,463	Valid
X21	30	0,481*	0,481	0,463	Valid
X22	30	0,502*	0,502	0,463	Valid
X23	30	0,617**	0,617	0,463	Valid
X24	30	0,721**	0,721	0,463	Valid
X25	30	0,619**	0,619	0,463	Valid
X26	30	0,596**	0,596	0,463	Valid
X27	30	0,553*	0,553	0,463	Valid
X28	30	0,695**	0,695	0,463	Valid
X29	30	0,707**	0,707	0,463	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas, setelah melakukan pengujian validitas terhadap 29 butir pernyataan pada variabel X, dan keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid.

e. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan sebuah instrumen. Reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.<sup>18</sup> Suatu jawaban dari pernyataan yang diberikan bisa dinyatakan andal atau reliabel apabila mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,70, dan suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan atau reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.<sup>19</sup> Tabel di bawah ini adalah hasil uji reliabilitas instrumen variabel X:

**Tabel 1. 6 Tabel Uji Reliabilitas Pelayanan Transportasi (X)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	51

**(Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025)**

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel X, data dikatakan reliabel dikarenakan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai r Tabel, yaitu  $0.943 > 0.70$ .

<sup>18</sup> Agung dan Yuesti. 2017 “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*”, ABpublisher, hlm 71.

<sup>19</sup> Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

#### 1.10.5.2 Instrumen Variabel Tingkat Keamanan Perempuan (Y)

##### a. Definisi Konseptual

Tingkat keamanan perempuan secara konseptual didefinisikan sebagai kondisi di mana perempuan merasa terlindungi dari berbagai bentuk kekerasan, diskriminasi, dan perlakuan yang merugikan, baik secara fisik, psikologis, maupun seksual. Konsep ini mencakup rasa aman yang diperoleh perempuan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk di ruang publik seperti transportasi umum. Tingkat keamanan perempuan juga erat kaitannya dengan keadilan gender, perlindungan hukum, akses terhadap layanan yang responsif, serta kesempatan yang setara dalam pendidikan, pekerjaan, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan.

##### b. Definisi Operasional

Tingkat keamanan perempuan secara operasional diartikan sebagai persepsi dan pengalaman perempuan pengguna KRL *Commuter line* terhadap rasa aman dari tindakan pelecehan seksual selama berada di lingkungan transportasi publik tersebut. Keamanan ini diukur melalui indikator-indikator seperti keberadaan dan efektivitas petugas keamanan, fasilitas khusus seperti gerbong wanita, keberadaan sistem pengawasan seperti CCTV, prosedur penanganan keluhan atau pelaporan pelecehan, serta informasi atau himbauan yang diberikan untuk mencegah tindak pelecehan. Tingkat keamanan akan dinilai berdasarkan respon partisipan terhadap serangkaian pernyataan dalam kuesioner yang menggambarkan kondisi dan layanan yang mereka alami selama menggunakan KRL.

## c. Kisi – Kisi Instrumen

**Tabel 1. 7 Operasionalisasi Konsep Variabel Terikat (Y)**

Variabel	Konsep	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Tingkat Keamanan Perempuan (X)	<i>Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED)</i>	<i>Natural Surveillance</i> (Pengawasan Alami)	Pengawasan Infrastruktur	Interval (Likert) 1-5	30-31
			Pengawasan Lingkungan		32-33
		<i>Territorial Reinforcement</i> (Penguatan Teritorial)	Batasan Area		34, 37-38
			Penguatan Infrastruktur		35-36
		<i>Access Control</i>	Kontrol Petugas		39, 41
			Jalur Penumpang		40
		<i>Maintenance</i>	Keamanan Fasilitas		42-44, 46
			Kebersihan Fasilitas		45
		<i>Activity Support</i>	Kehadiran Petugas		47-49, 51
			Kehadiran Penumpang lain		50

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2025)

## d. Uji Validitas

Selain menguji validitas pada instrumen variabel X, peneliti juga melakukan uji validitas pada instrumen variabel Y. Uji validitas Y ini perlu dilakukan agar dapat memenuhi syarat untuk tahapan pengujian berikutnya. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian validitas data variabel Y:

**Tabel 1. 8 Tabel Uji Validitas Tingkat Keamanan Perempuan (Y)**

Butir Pernyataan	<i>n</i>	Pear Correlation	r hitung	r tabel	Valid/Tidak Valid
Y1	30	0,641**	0,641	0,463	Valid
Y2	30	0,497**	0,497	0,463	Valid
Y3	30	0,699**	0,699	0,463	Valid
Y4	30	0,644**	0,644	0,463	Valid
Y5	30	0,487**	0,487	0,463	Valid
Y6	30	0,464**	0,464	0,463	Valid
Y7	30	0,680**	0,680	0,463	Valid
Y8	30	0,565**	0,565	0,463	Valid
Y9	30	0,636**	0,636	0,463	Valid
Y10	30	0,565**	0,565	0,463	Valid
Y11	30	0,470**	0,470	0,463	Valid
Y12	30	0,479**	0,479	0,463	Valid
Y13	30	0,703**	0,703	0,463	Valid
Y14	30	0,567**	0,567	0,463	Valid
Y15	30	0,627**	0,627	0,463	Valid
Y16	30	0,506**	0,506	0,463	Valid
Y17	30	0,584**	0,584	0,463	Valid
Y18	30	0,500**	0,500	0,463	Valid
Y19	30	0,661**	0,661	0,463	Valid
Y20	30	0,469**	0,469	0,463	Valid
Y21	30	0,539**	0,539	0,463	Valid
Y22	30	0,704**	0,704	0,463	Valid

**Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2025)**

Berdasarkan tabel diatas, setelah melakukan pengujian validitas terhadap 22 butir soal pada variabel Y, dan keseluruhan item pernyataan dinyatakan valid.

e. Uji Reliabilitas

Selain menguji reliabilitas pada instrumen variabel X, peneliti juga melakukan uji reliabilitas pada instrumen variabel Y. Uji reliabilitas Y ini perlu dilakukan agar dapat memenuhi syarat untuk tahapan pengujian berikutnya. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian reliabilitas data variabel Y:

**Tabel 1. 9 Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Keamanan Perempuan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	29

**Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2025)**

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel Y, data dikatakan reliabel dikarenakan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai  $r$  Tabel, yaitu  $0.888 > 0.70$ .

### 1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dapat dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data dalam suatu penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, kantor, perusahaan atau lembaga yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka.<sup>20</sup> Berikut penjelasan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder:

<sup>20</sup> M. Sidik Priadana dan Denok Sunarsi. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books. Hlm: 46.

#### 1.10.6.1 Data Primer

Teknik pengumpulan data primer pada penelitian kali ini yaitu menggunakan kuesioner (angket) tersusun atas 80 item pertanyaan yang terdiri dari 51 pertanyaan untuk variabel X (Pelayanan Transportasi KRL) dan 29 pertanyaan untuk variabel Y (Tingkat Keamanan Perempuan). Penyebaran kuesioner menggunakan media google form dengan menyajikan setiap butir pertanyaan yang akan disebar ke seluruh responden menggunakan pilihan skala likert yang tersusun atas 5 (lima) kategori jawaban/bobot nilai antara lain:

1. Bobot 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Bobot 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
3. Bobot 3 untuk jawaban Ragu-ragu (RR)
4. Bobot 4 untuk jawaban Setuju (S)
5. Bobot 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS).

Jumlah responden yang dibutuhkan berdasarkan pada perhitungan rumus slovin yaitu sebanyak 100 orang responden yang merupakan penumpang KRL *Commuter line* rute Bogor-Jakarta. Penelitian ini menghasilkan data kuantitatif yaitu berupa angka, data statistik, dan data hasil analisis. Data yang disajikan kepada para responden terdiri dari dua jenis yaitu Data ordinal dan Data Nominal. Data Nominal yang terdapat pada item pertanyaan berisikan identitas para responden yaitu:

1. Nama
2. Jenis Kelamin
3. Rute KRL yang dinaiki
4. Tujuan penggunaan transportasi KRL

#### 1.10.6.2 Data Sekunder

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang meliputi buku, jurnal, artikel ilmiah, ataupun literatur lainnya yang mempunyai kesamaan terhadap penelitian ini. Data sekunder dipakai guna melengkapi serta memperkuat data yang telah didapatkan melalui hasil survey di lapangan. Data sekunder bisa didapatkan dari beberapa referensi antara lain: Badan Pusat Statistik (BPS), Website commuterline.id, buku, karya ilmiah, jurnal, dan sebagainya.

#### 1.10.7 Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian akan dianalisis melalui teknik analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial parametris. Analisis deskriptif digunakan guna mencari nilai mean, modus, median (tendensi sentral), varians dan simpangan baku (dispersi), dan persentase. Sementara itu, analisis inferensial parametrik dipilih guna menemukan pengaruh antara variabel bebas/independen terhadap variabel terikat/dependen, dalam kasus ini peneliti memilih untuk menggunakan regresi linear sederhana. Hal tersebut dipilih mengingat variabel independen penelitian ini hanya berjumlah satu serta jenis datanya interval. Untuk menghitung statistik deskriptif dan inferensial parametris pada penelitian ini, peneliti memakai bantuan software SPSS beserta Microsoft Excel 2016. Pada akhir penelitian, peneliti dapat menarik kesimpulan dari data tersebut setelah diolah dan dianalisis secara sistematis.

#### 1.10.8 Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik yang sering juga disebut dengan hipotesis uji adalah suatu hipotesis yang dinyatakan dalam bentuk hipotesis nol (*null hypothesis*) yang disingkat  $H_0$  dan hipotesis alternatif (*alternative hypothesis*) yang disingkat dengan  $H_a$ . Secara umum hipotesis nol selalu dicoba untuk ditolak

(*rejected atau refuted*) sedangkan hipotesis alternatif selalu dicoba untuk diterima (*accepted*) atau didukung (*supported*).<sup>21</sup>

Hipotesis nol (*null hypothesis*) merupakan dugaan yang menyatakan hubungan dua buah variabel atau lebih adalah jelas dan tidak terdapat perbedaan diantaranya. Sedangkan hipotesis alternatif (*alternative hypothesis*) adalah hipotesis yang berlawanan dengan hipotesis nol yang menunjukkan terdapatnya perbedaan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditulis dengan arah yang berlawanan dengan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).<sup>22</sup>

Berikut ini adalah hipotesis statistik yang diuji:

Hipotesis pertama       $H_0: \beta = 0$

$H_a: \beta \neq 0$

Penjelasan:

$H_0: \mu = 0$  (Variabel X tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Variabel Y)

$H_a: \mu \neq 0$  (Variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap Variabel Y)

## 1.11 Sistematika Penulisan

### 1. Bab I Pendahuluan

Bab satu berisi latar belakang masalah kemudian berlanjut pada permasalahan penelitian; tujuan penelitian; manfaat penelitian; penelitian sejenis yang diambil dari jurnal nasional, jurnal internasional, tesis/disertasi, dan buku; kerangka teori; hipotesis penelitian; metodologi penelitian yang mendeskripsikan metode penelitian, populasi dan sampel, lokasi dan waktu penelitian, variabel dan operasionalisasi konsep, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data; serta sistematika penulisan.

<sup>21</sup> Febriyanti, B, N. 2023. *Teori dan Pengembangan Hipotesis*. Jambi.

<sup>22</sup> Ibid.

## **2. Bab II Deskripsi Lokasi Penelitian**

Pada bab kedua berisi deskripsi mengenai gambaran umum dari lokasi penelitian yakni PT Kereta Commuter Indonesia khususnya pada profil PT Kereta Commuter Indonesia, program dan inovasi PT Kereta Commuter Indonesia, layanan pelanggan PT Kereta Commuter Indonesia, serta gambaran umum penumpang KRL *Commuter line* Bogor-Jakarta.

## **3. Bab III Hasil Penelitian**

Pada bab ketiga, peneliti mendeskripsikan mengenai hasil pengolahan data penelitian dengan metode kuantitatif.

## **4. Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian**

Bab keempat berisikan penjabaran hasil penelitian dengan pembahasan hasil pengujian hipotesis serta analisis menggunakan teori dan konsep sosiologi terkait variabel penelitian.

## **5. Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab kelima merupakan bagian akhir penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran dari penulis untuk penelitian berikutnya.