

Peningkatan Pelayanan KRL dengan Penambahan Gerbong Red Line (Bogor-Jakarta Kota): Analisis Respon dan Persepsi Pengguna di Stasiun Manggarai

Marsya Zusrieka^{*1}, Chifra Zeila Pramesyanti², Andzi Salwa Salsabila³,
Hafiz Zaki Hanifan⁴, Ridwan⁵, Faris Widiyatmoko⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: 2310413193@mahasiswa.upnvj.ac.id

Info Article Received: 04 April 2026 Revised: 01 Mei 2026 Accepted: 07 Juli 2026 Publication: 31 Juli 2026	Abstract: <i>This study aims to analyze the implementation of the policy of adding train cars to the KRL Red Line (Bogor–Jakarta Kota) and to examine users' responses and perceptions regarding service improvements at Manggarai Station. The research employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through interviews with KRL passengers and station personnel, supported by relevant literature. The findings indicate that the addition of train cars positively improved travel comfort by reducing passenger overcrowding and enhancing mobility. The policy was also perceived as a responsive initiative by the service provider to address increasing passenger demand. However, several challenges remain, including congestion during peak hours, schedule punctuality, and limited operational information. Therefore, continuous improvement efforts are required to enhance service effectiveness, optimize operational performance, strengthen passenger satisfaction, and ensure sustainable, reliable, efficient, and user-oriented public transportation services in the future.</i>
Keywords: KRL Commuter Line, Public Service, Service Transformation, User Perception, Manggarai Station. Kata Kunci: KRL Commuter Line, Pelayanan Publik, Persepsi Pengguna, Transformasi Layanan, Stasiun Manggarai.	Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan penambahan gerbong pada KRL jalur Red Line (Bogor–Jakarta Kota) serta mengkaji respons dan persepsi pengguna terhadap peningkatan layanan di Stasiun Manggarai. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna KRL dan petugas stasiun, serta didukung oleh berbagai literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penambahan gerbong memberikan dampak positif terhadap kenyamanan perjalanan melalui berkurangnya tingkat kepadatan penumpang dan meningkatnya kemudahan mobilitas. Kebijakan ini juga dipandang sebagai bentuk responsivitas penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang terus meningkat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti kepadatan pada jam sibuk, ketepatan jadwal perjalanan, dan keterbatasan informasi operasional. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, mengoptimalkan kinerja operasional, memperkuat kepuasan pengguna, serta mewujudkan layanan transportasi publik yang andal, efisien, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
Licensed Under a Creative Commons Attribution 4.0 International License 	

INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks perkotaan, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan layanan administratif, tetapi juga mencakup penyediaan transportasi yang aman, nyaman, efisien, dan terjangkau. Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas penduduk, aktivitas ekonomi, pendidikan, serta interaksi sosial masyarakat, terutama di wilayah metropolitan seperti Jabodetabek yang memiliki tingkat mobilitas tinggi dan kompleksitas pergerakan penduduk yang besar (Ode & Mote, 2023). Oleh karena itu, kualitas transportasi publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kemampuan negara menghadirkan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu moda transportasi yang paling penting di Jabodetabek adalah Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line. Jumlah penumpang KRL Commuter Line Jabodetabek sepanjang 2024 tercatat mencapai 328,15 juta orang (Maheswara, 2025), yang memperlihatkan bahwa KRL telah menjadi moda transportasi utama bagi masyarakat komuter yang setiap hari melakukan perjalanan antar kota dan antar wilayah.

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta (2025) juga melaporkan bahwa moda transportasi publik terus mengalami dinamika penggunaan, sejalan dengan tingginya aktivitas masyarakat perkotaan. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap KRL menuntut penyedia layanan untuk menjaga kualitas pelayanan dari segi kapasitas, ketepatan waktu, keamanan, maupun kenyamanan perjalanan. Di sisi lain, pemerintah pusat mendorong pengembangan sistem transportasi cerdas sebagai bagian dari upaya mewujudkan layanan mobilitas yang lebih terintegrasi, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transportasi publik tidak dapat lagi dipandang hanya sebagai sarana perpindahan, melainkan sebagai bagian dari tata kelola pelayanan publik yang harus terus disesuaikan dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

Bayangkan sebuah kereta yang setiap pagi melahap ribuan penumpang hingga batas kapasitas, namun pada siang hari melaju hampir kosong. Paradoks inilah yang terjadi setiap hari di jalur Red Line KRL Commuter Line rute Bogor–Jakarta Kota. Stasiun Manggarai menjadi titik paling kritis dalam ekosistem transportasi rel Jabodetabek. Lebih dari separuh perjalanan KRL harian melewati stasiun ini, menjadikannya barometer utama kualitas pelayanan publik transportasi berbasis rel di

Jakarta (Puspa, 2021). Jalur Red Line yang dilayani di peron 9, 10, 11, dan 12 secara konsisten menanggung tekanan kepadatan tinggi pada jam sibuk, sementara indeks kepuasan layanan stasiun ini masih menyisakan catatan pada aspek ketepatan jadwal, kondisi fasilitas, dan ketersediaan informasi operasional (Hafizha & Irawan, 2023). Kondisi ini bukan sekadar persoalan teknis ia mencerminkan sejauh mana PT KAI Commuter sebagai BUMN penyelenggara mampu merespons kebutuhan nyata penggunanya. Sebagai respons atas tekanan kapasitas tersebut, PT KAI Commuter mengeluarkan kebijakan penambahan gerbong pada rangkaian KRL jalur Red Line. Secara logis, kebijakan ini diharapkan mengurangi kepadatan dan meningkatkan kenyamanan penumpang. Namun temuan awal di lapangan justru membuka diskusi yang lebih kompleks. Berdasarkan observasi dan dialog peneliti dengan petugas yang memiliki pemahaman langsung tentang pola operasional KRL di lapangan, kepadatan pada jalur ini sesungguhnya bersifat temporal hanya terjadi pada jam-jam sibuk tertentu.

Di luar jam tersebut, rangkaian kereta kerap beroperasi jauh di bawah kapasitas. Kondisi ini memunculkan pertanyaan kritis: apakah penambahan gerbong merupakan solusi yang proporsional, atau justru menambah beban operasional yang tidak sebanding dengan masalah yang hendak diselesaikan? Pertanyaan ini semakin relevan mengingat penambahan panjang rangkaian berpotensi memperpanjang waktu bongkar-muat di setiap stasiun, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi ketepatan jadwal kereta lain dalam sistem yang sama (Christy, Felix et al., 2020). Untuk membedah persoalan ini secara analitis, penelitian ini berpijak pada dua kerangka yang saling melengkapi. Dwiyanto (2005) menegaskan bahwa kinerja pelayanan publik harus diukur dari dimensi responsivitas sejauh mana penyelenggara benar-benar tanggap terhadap kebutuhan warga, bukan sekadar menghasilkan output kebijakan yang tampak responsif. Sementara itu, kerangka SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) memungkinkan pembacaan empiris terhadap kesenjangan antara harapan dan pengalaman nyata pengguna pada dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kombinasi keduanya memungkinkan analisis yang tidak berhenti pada pertanyaan “apakah penumpang puas,” tetapi menjangkau pertanyaan yang lebih kritis: apakah kebijakan yang diambil sudah benar-benar responsif terhadap persoalan yang ada?

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pengguna KRL dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan nilai yang dirasakan, termasuk ketersediaan

informasi melalui aplikasi KRL Access (Azzahra & Priyono, 2023). Studi lain menemukan bahwa kesenjangan layanan terbesar yang dirasakan pengguna KRL ada pada dimensi *reliability*, mencakup ketepatan jadwal dan kapasitas gerbong (Christy, Felix et al., 2020). Namun penelitian yang secara spesifik mengkaji persepsi pengguna terhadap kebijakan penambahan gerbong di jalur Red Line dengan mengintegrasikan perspektif responsivitas kebijakan publik masih sangat terbatas. Celah inilah yang penelitian ini berupaya isi melalui pendekatan kualitatif langsung di lapangan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan tiga pertanyaan utama: pertama, bagaimana respons pengguna terhadap kebijakan penambahan gerbong KRL jalur Red Line (Bogor–Jakarta Kota) di Stasiun Manggarai? Kedua, bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan KRL jalur Red Line setelah penambahan gerbong? Ketiga, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan pelayanan KRL di jalur Red Line? Penelitian ini bertujuan menganalisis secara kritis respon dan persepsi pengguna sebagai cerminan dari sejauh mana kebijakan penambahan gerbong mencerminkan responsivitas negara terhadap hak warga atas layanan transportasi publik yang layak di Jabodetabek.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam respon dan persepsi pengguna terhadap transformasi layanan KRL melalui penambahan gerbong pada jalur Red Line di Stasiun Manggarai. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman, pandangan, serta penilaian pengguna terhadap perubahan layanan yang mereka rasakan secara langsung. Melalui metode deskriptif, penelitian berupaya menggambarkan fenomena yang terjadi berdasarkan pengalaman pengguna terkait tingkat kenyamanan perjalanan, kepadatan penumpang, serta kualitas pelayanan setelah adanya penambahan gerbong KRL.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pengguna KRL jalur Red Line di area peron 9, 10, 11, dan 12 Stasiun Manggarai, serta petugas yang bertugas di area tersebut. Pengguna KRL dipilih karena merupakan pihak yang secara langsung merasakan dampak perubahan layanan, sedangkan petugas memberikan informasi mengenai pelaksanaan kebijakan penambahan gerbong di lapangan. Adapun data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, dan berbagai literatur yang relevan dengan

pelayanan transportasi publik. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi berbagai respon, persepsi, serta penilaian informan terhadap kebijakan penambahan gerbong pada jalur Red Line di Stasiun Manggarai.

RESULT AND DISCUSSION

Gambaran Umum Pelayanan KRL Jalur Red Line (Bogor-Jakarta Kota)

Stasiun Manggarai adalah stasiun tersibuk di wilayah Jabodetabek, KAI Commuter mengoperasikan 994 perjalanan KRL setiap hari, yang dimana 538 atau sekitar 54% nya melewati Stasiun Manggarai (Puspa, 2021). Selama pandemi, terdapat sekitar rata-rata 8.338 penumpang di Stasiun Manggarai yang menggunakan KRL, sementara sebelum pandemi menyentuh angka 22.495 orang pengguna KRL di Stasiun Manggarai. Terdapat pula sekitar 29.980 penumpang yang transit di Stasiun Manggarai selama pandemi, sedangkan jumlah pengguna yang transit di Stasiun Manggarai sebelum pandemi diperkirakan mencapai 79. 378 penumpang (Puspa, 2021). KRL Commuter Line yang beroperasi dari Depok/Bogor ke Manggarai seringkali penuh dan baru kosong setelah penumpang turun di Stasiun Manggarai. Red Line dengan rute Bogor-Jakarta Kota atau sebaliknya di Stasiun Manggarai biasanya beroperasi sebagai titik transit utama yang ramai, dengan penyesuaian operasional setelah jalur layang pada bulan September 2021 dioperasikan (Puspa, 2021).

Sejak pembaruan pola operasional Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA), Kereta Commuter Line Bogor kini hanya melayani perjalanan pulang pergi antara Bogor/Depok dan Jakarta Kota melalui Stasiun Manggarai, tidak melayani perjalanan ke Angke/Jatinegara (KAIcommuter, 2022). Penumpang Commuter Line Bogor-Jakarta Kota yang naik dan turun di Manggarai ditampung di peron 9, 10, 11 dan 12 di lantai 2 bangunan baru Stasiun Manggarai. Penumpang yang bepergian ke Tanah Abang, Jatinegara, Bekasi, atau Cikarang harus berganti kereta atau transit di Stasiun Manggarai (KAIcommuter, 2022). Mulai 1 Februari tahun 2025, perjalanan KRL rute Manggarai-Bogor beroperasi di jam 05.10 sampai 19.52, untuk perjalanan Bogor-Jakarta Kota beroperasi di jam 04.03 sampai 23.10 WIB, dan rute Jakarta Kota-Bogor beroperasi di jam 05.28 sampai 23.50 WIB sebagai keberangkatan pertama dan terakhir (Mutiarasari, 2025). Jalur Bogor menawarkan 406 perjalanan per hari dengan bernomor 4000 hingga 4499 untuk perjalanan pulang pergi antara Bogor/Depok dan Jakarta Kota (KAIcommuter, 2022). Untuk meningkatkan kapasitas, kereta baru CL-125 KRL akan

mulai beroperasi sebanyak 23 jadwal perjalanan di jalur Bogor pada Juni 2025 dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam bidang kapasitas.

Fasilitas yang disediakan di stasiun Manggarai ini meliputi toilet yang disesuaikan untuk penyandang disabilitas, jalur landai akses, dan tempat parkir sepeda. Namun, survei tahun 2022 menyoroti beberapa masalah, seperti peron yang licin saat hujan, tempat berteduh yang bocor, kurangnya penanda lantai untuk antrian, toilet yang tidak bersih, dan juga tidak adanya tempat parkir untuk mobil (Hafizha & Irawan, 2023). Indeks kepuasan pelayanan (SCR) menyentuh angka 70,80% yang dianggap sudah memuaskan, namun terdapat prioritas untuk perbaikan seperti kondisi peron, kebersihan toilet, dan informasi mengenai gangguan layanan (Hafizha & Irawan, 2023). Jalur KRL Commuter Line Bogor juga sering kali hanya berhenti sampai Stasiun Manggarai karena adanya gangguan layanan (Indrawan, 2025). Secara keseluruhan, layanan di Stasiun Manggarai berfungsi dengan baik sebagai pusat transit, tetapi masih menghadapi tantangan terkait kepadatan dan infrastruktur pendukung yang membutuhkan perbaikan.

Respon Pengguna Terhadap Penambahan Gerbong KRL Jalur Red Line

Berdasarkan respon pengguna yang disurvei secara langsung, strategi penambahan gerbong KRL Commuter Line di Red Line banyak mendapatkan respon positif karena mengurangi kepadatan dan meningkatkan kenyamanan, meskipun hasilnya tidak sama untuk semua penumpang. Beberapa penumpang merasa bahwa kereta sekarang tidak terlalu padat, dan lebih nyaman sejak penambahan gerbong-gerbong ini seperti yang disampaikan oleh penumpang berinisial M.B dan beberapa penumpang lainnya di peron 9 dan 10 Stasiun Manggarai pada 19 Mei 2026 lalu. Dari respon pengguna berinisial N.A yang sering menggunakan KRL Commuter Line menyatakan pendapat yang cenderung netral, dengan adanya peningkatan berupa pengurangan kepadatan penumpang, namun kepadatan masih tetap ada selama jam sibuk. Banyak juga yang menyampaikan bahwa sebelum diberlakukannya kebijakan ini KRL Commuter line sering kali penuh dan sesak, sementara setelah penambahan gerbong situasinya menjadi lebih terkendali, meskipun masih terasa padat selama jam sibuk (*rush hour*). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan tersebut efektif sebagai langkah pertama untuk mengurangi tekanan pada kapasitas KRL Commuter Line, namun hal tersebut belum sepenuhnya menyelesaikan masalah.

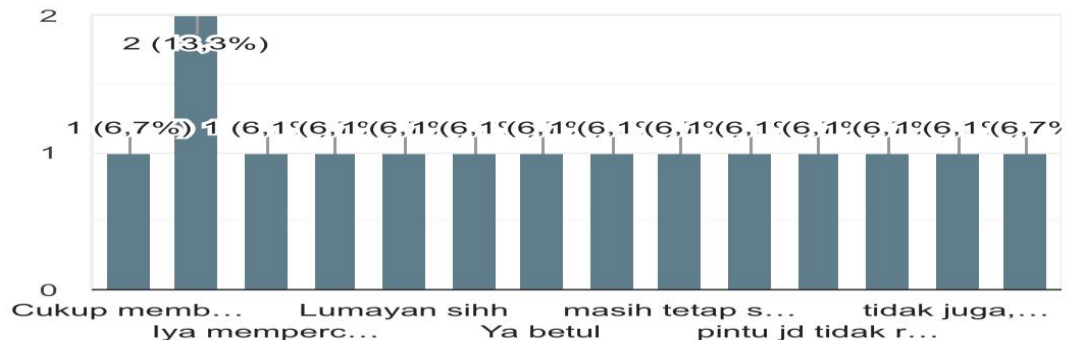
Aspek kenyamanan juga mendapat respon positif dari beberapa pengguna. Banyak penumpang menikmati perjalanan yang lebih menyenangkan berkat suhu yang sejuk, gerbong yang tidak terlalu padat dan sesak, serta berkurangnya kepadatan di pintu masuk kereta. Bagi sebagian pengguna, penambahan gerbong ini juga mempermudah proses naik dan turun kereta. Namun, sebagian juga merasa dampaknya masih minim karena jumlah penumpang tetap tinggi pada waktu-waktu tertentu terutama seperti di pagi dan sore hari. Beberapa kekurangan juga disoroti oleh penumpang. Keluhan yang paling umum menyangkut kebutuhan akan penambahan jadwal KRL Commuter Line seperti yang disampaikan oleh pengguna berinisial S.R, penambahan jumlah kereta pada jam sibuk, informasi yang lebih akurat, dan informasi yang lebih jelas. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mempertimbangkan jumlah kereta saja tetapi juga keandalan dari layanan yang diberikan, keakuratan jadwal, dan kelengkapan informasi operasional. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa peningkatan jumlah gerbong KRL Commuter Line dianggap sebagai kebijakan yang bermanfaat dan berguna, terutama untuk mengurangi kepadatan dan meningkatkan kenyamanan penumpang sesuai dengan tujuannya (Pratama, 2025). Namun, untuk memaksimalkan manfaatnya, kebijakan ini harus disertai dengan penambahan frekuensi perjalanan, pengelolaan jam sibuk yang lebih efisien, dan komunikasi yang lebih baik mengenai layanan.

Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan KRL Jalur Red Line (Bogor-Jakarta Kota) Setelah Penambahan Gerbong

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 15 responden pengguna KRL jalur Red Line (Bogor–Jakarta Kota), terdapat tiga dimensi utama yang dikaji, yakni persepsi terhadap kenyamanan pasca penambahan gerbong, penilaian terhadap layanan pada jam sibuk, serta identifikasi kendala yang masih dirasakan pengguna. Pertama, seperti perubahan positif yang dirasakan setelah penambahan gerbong, mayoritas responden menyatakan pengalaman perjalanan mereka membaik secara signifikan. Jawaban yang paling dominan merujuk pada berkurangnya kepadatan di dalam gerbong, seperti “tidak terlalu berdesak,” “isi gerbong jadi tidak terlalu padat,” dan “ga sesak nafas lagi.”

Menurut anda, apakah penambahan gerbong membantu mempercepat proses naik dan turun penumpang?

15 jawaban



Gambar 1. Diagram Penambahan Gerbong

Penelitian oleh Azzahra dan Priyono (2023) menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan dan nilai yang dirasakan oleh pengguna memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, penambahan kapasitas fisik gerbong secara langsung meningkatkan nilai yang dirasakan penumpang, terutama pada aspek kenyamanan ruang dan kemudahan akses naik kereta (Azzahra & Priyono, 2023).

Selain itu, beberapa responden menyebutkan kemudahan proses boarding seperti “cukup bisa naik KRL dengan cepat” dan “gak berebutan pintu gerbong.” Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas angkut berpengaruh pula terhadap ketertiban dan efisiensi proses naik-turun penumpang. Dimensi ketepatan jadwal perjalanan serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi merupakan hal yang dianggap penting namun kinerjanya masih perlu ditingkatkan dalam layanan KRL Commuter Line. Hal tersebut mengindikasikan bahwa aspek kapasitas fisik dan aspek informasi perjalanan sama-sama menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi pengguna. Lalu yang kedua mengenai persepsi layanan pada jam sibuk, sebagian besar responden memberikan penilaian yang cukup positif. Respons seperti “jauh lebih manusiawi sebelum penambahan gerbong,” “mengurangi kepadatan penumpang,” dan “sangat baik,” “karena itu mempermudah penumpang untuk bisa sampai tepat waktu” mencerminkan kepuasan yang meningkat dibandingkan kondisi sebelumnya. Dan terdapat responden yang menjawab “jarang” dan “baik,” “walaupun di jam sibuk pelayanannya tetap sama,” yang mengisyaratkan bahwa sebagian pengguna belum

merasakan perubahan yang cukup berarti, atau frekuensi penggunaan yang rendah membatasi kemampuan mereka dalam membandingkan kondisi sebelum dan sesudah penambahan gerbong.

Ketiga, meskipun secara umum responden merespons positif, survei juga mengungkap bahwa kendala dalam layanan KRL masih tetap ada. Berdasarkan diagram batang, terdapat dua kategori jawaban dengan frekuensi tertinggi sebesar 13,3% (2 responden), yakni terkait ketepatan waktu kedatangan dan aspek layanan yang belum sepenuhnya terpenuhi. Selebihnya, kendala seperti kondisi AC gerbong, kepadatan penumpang, dan keterbatasan waktu operasional masing-masing disebutkan oleh satu responden (6,7%). Ketepatan waktu menjadi salah satu faktor mengapa penumpang KRL memilih transportasi ini dibanding moda lain seperti Transjakarta dan ojek online, sehingga keterlambatan satu kereta pun dapat sangat memengaruhi jadwal kereta lainnya. Oleh karena itu, isu ketepatan jadwal yang masih muncul dalam survei ini merupakan persoalan krusial yang perlu mendapat perhatian serius dari penyelenggara layanan (Christy, Felix et al., 2020). Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan bahwa penambahan gerbong pada KRL jalur Red Line telah memberikan dampak yang cukup positif terhadap persepsi pengguna, terutama dalam hal kenyamanan dan pengurangan kepadatan. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan masih diperlukan, khususnya pada aspek ketepatan jadwal dan pemeliharaan fasilitas, agar transformasi layanan KRL dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh pengguna.

Faktor Pendukung Dan Penghambat dalam Peningkatan Pelayanan KRL di Jalur Red Line (Bogor-Jakarta Kota)

Peningkatan pelayanan KRL jalur Red Line memiliki beberapa faktor pendukung utama seperti tingginya permintaan pengguna terhadap transportasi berbasis rel menjadi pendorong utama perbaikan layanan. KRL Commuter Line Jabodetabek telah terbukti efektif sebagai alternatif transportasi publik yang ditekankan pemerintah untuk mengatasi permasalahan kemacetan di kawasan Jabodetabek, sehingga volume pengguna yang terus meningkat menjadi justifikasi kuat bagi penyelenggara untuk melakukan investasi, termasuk penambahan gerbong (Sahara, S., & Nugroho, B. N. A., 2023). Serta komitmen institusional PT KAI Commuter dalam memperbaiki layanan secara terstruktur turut menjadi faktor pendukung yang signifikan. Arah peningkatan kinerja pelayanan commuter line rute Jakarta Kota–Bogor mencakup peningkatan

kualitas SDM, ketepatan dan keteraturan jadwal keberangkatan, penyediaan fasilitas bagi penumpang khusus, yang menunjukkan bahwa penyelenggara secara aktif merespons kebutuhan riil pengguna di lapangan. Ketiga, pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi KRL Access juga memperkuat persepsi positif pengguna, mengingat kualitas layanan yang diberikan dan nilai yang dirasakan pengguna memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan sekaligus loyalitas pengguna (Ferdiansyah et al., 2023).

Hambatan dalam peningkatan pelayanan KRL jalur Red Line memiliki keterbatasan kapasitas armada yang tidak sebanding dengan lonjakan permintaan. Ketepatan waktu merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna, di mana ketidaktepatan waktu dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan kereta api; selain itu, ketersediaan informasi yang jelas dan akurat mengenai jadwal, rute, dan perubahan yang mungkin terjadi juga sangat membantu penumpang dalam merencanakan perjalanan mereka. Kondisi ini diperparah oleh fakta bahwa kapasitas angkut yang tersedia kerap tidak memadai di jam-jam sibuk, sehingga penambahan gerbong sekalipun belum mampu sepenuhnya menutup gap antara kebutuhan pengguna dan layanan yang diterima (Fadilah et al., 2024). Selain itu, isu ketepatan jadwal masih menjadi hambatan yang belum terselesaikan. Keterlambatan satu kereta akan sangat memengaruhi jadwal kereta lain, terutama pada kereta dengan tujuan berpergerakan lalu lintas tinggi. Hambatan ini berkaitan erat dengan kesenjangan layanan yang masih dirasakan pengguna, di mana gap terbesar antara layanan yang diterima dan yang diharapkan penumpang KRL ada pada dimensi *Reliability*, meliputi kapasitas gerbong, jam operasional, serta ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan (Christy, Felix et al., 2020). Secara keseluruhan, peningkatan pelayanan KRL jalur Red Line memerlukan pendekatan yang menyeimbangkan optimalisasi faktor pendukung, seperti dukungan kebijakan dan teknologi informasi dengan penanganan serius terhadap hambatan struktural, khususnya regenerasi armada dan konsistensi ketepatan jadwal, agar transformasi layanan dapat dirasakan secara menyeluruh oleh pengguna.

CONCLUSION

Penelitian ini berangkat dari sebuah paradoks yang terjadi setiap hari di jalur Red Line KRL Commuter Line rute Bogor–Jakarta Kota: kepadatan ekstrem pada jam sibuk yang kontras dengan gerbong yang melaju hampir kosong di luar jam tersebut.

Paradoks inilah yang menjadi titik tolak untuk mengevaluasi apakah kebijakan penambahan gerbong yang diambil oleh PT KAI Commuter benar-benar merupakan respons yang proporsional dan efektif terhadap kebutuhan nyata penggunaanya. Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan penambahan gerbong pada jalur Red Line secara umum disambut positif oleh pengguna. Berkurangnya kepadatan di dalam gerbong, kemudahan proses naik-turun penumpang, dan suasana perjalanan yang lebih nyaman menjadi perubahan yang paling banyak dirasakan. Temuan ini sejalan dengan argumen bahwa peningkatan kapasitas fisik layanan secara langsung berkontribusi pada nilai yang dirasakan pengguna, khususnya pada aspek kenyamanan ruang dan aksesibilitas (Azzahra & Priyono, 2023). Dalam kerangka SERVQUAL, dimensi *tangibles* dan sebagian *reliability* mengalami peningkatan yang cukup signifikan pasca kebijakan ini diberlakukan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa kebijakan penambahan gerbong belum mampu menjawab persoalan secara menyeluruh. Kepadatan pada jam sibuk masih tetap dirasakan oleh sebagian besar pengguna, ketepatan jadwal masih menjadi keluhan utama, dan ketersediaan informasi operasional yang akurat masih dinilai kurang memadai. Temuan ini mengonfirmasi bahwa gap terbesar layanan KRL masih berada pada dimensi *reliability* sebagaimana yang telah diidentifikasi oleh Christy et al. (2020).

Selain itu, observasi lapangan penelitian ini menunjukkan bahwa kepadatan pada jalur ini bersifat temporal dan terkonsentrasi pada jam-jam tertentu saja, sehingga penambahan gerbong sebagai solusi tunggal berpotensi tidak efisien secara operasional dalam jangka panjang. Jika dibaca melalui lensa responsivitas Dwiyanto (2005), kebijakan penambahan gerbong mencerminkan langkah responsif yang nyata dari PT KAI Commuter terhadap tekanan kepadatan yang selama ini dikeluhkan pengguna. Akan tetapi, responsivitas yang sesungguhnya tidak berhenti pada kebijakan yang terlihat tanggap ia harus diukur dari sejauh mana kebijakan tersebut benar-benar menyelesaikan masalah secara sistemik dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, penambahan gerbong baru dapat dinilai sebagai langkah pertama yang perlu, namun belum cukup. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan tiga hal. Pertama, peningkatan frekuensi perjalanan pada jam sibuk sebagai solusi yang lebih proporsional terhadap pola kepadatan yang bersifat temporal. Kedua, perbaikan sistem informasi real-time kepada pengguna baik melalui aplikasi KRL Access maupun papan informasi di stasiun untuk menutup kesenjangan pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*. Ketiga, evaluasi berkala yang melibatkan suara pengguna secara langsung sebagai basis

pengambilan keputusan kebijakan, bukan semata pertimbangan teknis operasional. Transformasi layanan KRL yang sesungguhnya bukan hanya soal menambah gerbong melainkan soal membangun sistem transportasi publik yang benar-benar berpihak pada warganya

REFERENCES

- Azzahra, D., & Priyono, B. (2023). Pengaruh ketersediaan informasi KRL Access dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 5(2), 95–106. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/709>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2025). Perkembangan transportasi di Provinsi DKI Jakarta April 2025. <https://jakarta.bps.go.id/id/pressrelease/2025/06/02/1215/perkembangan-transportasi-di-provinsi-dki-jakarta-april-2025.html>
- Christy, F. J., Linggasari, D., & Angkat, H. (2020). Analisis tingkat ketepatan waktu KRL Commuter Line lintas Tanah Abang–Rangkasbitung (studi kasus: Stasiun Jurangmangu). *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 583–596. <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmts/article/view/8411>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fadilah, R., Fitri, M., Sembiring, Y. P., & Pratama, A. (2024). Analisis aksesibilitas dan kepuasan pengguna transportasi kereta api di Stasiun Medan. *Jurnal Transportasi*, 24(1), 74–85. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v24i1.7837.62-73>
- Ferdiansyah, I., Hariyani, S., & Agustin, I. W. (2023). Evaluasi kinerja pelayanan Commuter Line rute Jakarta Kota–Bogor pada masa pandemi COVID-19. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 12(2), 79–88. <https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/507>
- Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis kinerja pelayanan fasilitas penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai berdasarkan standar pelayanan minimum dan importance performance analysis (IPA). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 503–514. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/view/1953>
- Hafizha, R. R. (2023). EVALUASI FASILITAS DI STASIUN MANGGARAI

BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN PERSEPSI PENUMPANG (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

- Indrawan, A. (2025, Agustus 5). Stasiun Kota gangguan, KRL Bogor–Jakarta cuma sampai Manggarai. *Bloomberg Technoz*.
<https://www.bloombergentechnoz.com/detail-news/79515/stasiun-kota-gangguan-krl-bogor-jakarta-cuma-sampai-manggarai>
- KAI Commuter. (2022, Mei 24). KAI Commuter terus lakukan sosialisasi perubahan pola operasi terkait GAPEKA baru khusus KRL dan pelaksanaan switch over (SO)-5 Stasiun Manggarai. *KAI Commuter*. <https://kci.id/informasi-publik/berita/kai-commuter-terus-lakukan-sosialisasi-perubahan-pola-operasi-terkait-gapeka-baru-khusus-krl-dan>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). Ditjen Hubdat dorong wujudkan sistem transportasi cerdas. <https://kemenhub.go.id/post/read/ditjen-hubdat-dorong-wujudkan-sistem-transportasi-cerdas>
- Maheswara, R. (2025, Februari 1). Jumlah penumpang KRL Jabodetabek selama 2024. Dataloka. <https://dataloka.id/ekonomi/2528/jumlah-penumpang-krl-jabodetabek-selama-2024/>
- Montana, A. D., & Yenita. (2023). Analisis tingkat pelayanan integrasi antarmoda berdasarkan persepsi pengguna KRL di Stasiun Manggarai. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 5(1), 8–20. <https://doi.org/10.54783/jin.v5i1.662>
- Mutiarasari, K. A. (2025, Februari 1). Jadwal baru KRL Stasiun Bogor–Manggarai–Bekasi: Kereta pertama dan terakhir. *detikNews*.
<https://news.detik.com/berita/d-7758538/jadwal-baru-krl-stasiun-bogor-manggarai-bekasi-kereta-pertama-dan-terakhir>
- Ode, S., & Mote, M. K. (2023). Implementasi transportasi publik terintegrasi di perkotaan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 337–343.
<https://doi.org/10.31258/jkp.v14i3.8318>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, R. L. (2025, Juni 27). PT KAI tambah gerbong dan rangkaian KRL baru, penumpang bakal lebih nyaman. *Kompas TV*.
<https://www.kompas.tv/regional/601894/pt-kai-tambah-gerbong-dan-rangkaian-krl-baru-penumpang-bakal-lebih-nyaman?page=all>

- Puspa, A. W. (2021, September 26). Jalur layang KRL di Stasiun Manggarai mulai dioperasikan, ini penyesuaiannya. *Bisnis.com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210926/98/1447073/jalur-layang-krl-di-stasiun-manggarai-mulai-dioperasikan-ini-penyesuaiannya>
- Sahara, S., & Nugroho, B. N. A. (2023). Efektivitas penggunaan kereta listrik (KRL) Commuter Line Jabodetabek untuk mengurangi kemacetan di DKI Jakarta. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Kewirausahaan*, 10(2), 415-426. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/ekonomika/article/view/1926>