PELAYANAN JASA DALAM PROGRAM KERETA KHUSUS WANITA RUTE JAKARTA KOTA – BEKASI

(STUDI PADA PT KAI *COMMUTER* JABODETABEK)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

SITI ISTIQOMAH
NIM. 0810310126

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2012

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO

BEKERJALAH UNTUK DUNIA MU

SEAKAN-AKAN KAU AKAN HIDUP SELAMANYA,

DAN BEKERJALAH UNTUK AKHIRAT MU

SEAKAN-AKAN KAU AKAN MATI BESOK PAGI.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada:

Hari	: Selasa
Tanggal	: 3 Juli 2012
Jam	: 11.00 WIB
Skripsi atas nama	: Siti Istiqomah
Judul	: **Pelayanan Jasa Dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota – Bekasi (Studi Pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek)**

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Dr. Mochamad Makmur, M.S
NIP. 19511028 198003 1 002

Anggota

Drs. Minto Hadi, M.Si
NIP. 19540127 198103 1 003

Anggota

Dr. Irwan Noor, MA
NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota

Alfi Haris Wanto, S.AP, M.AP, MMG
NIP. 19810601 200501 1 005

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diprotes sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, Juli 2012

METERAI TEMPEL
533BEABF104284677
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Siti Istiqomah
NIM. 0810310126

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

Siti Istiqomah, 2012, Pelayanan Jasa Dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota – Bekasi (Studi Pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek), Dr. Mochamad Makmur, M.S, Drs. Minto Hadi, M.Si, 106 hal + xxii

Kota Bekasi sebagai kota industri menyerap banyak tenaga kerja dari berbagai kota, termasuk Kota Jakarta. Terdapat peningkatan jumlah pekerja sebanyak 10 persen pada tahun 2011. Menambahnya pencari kerja di Kota Bekasi, menyebabkan pertambahan akan kebutuhan transportasi. Transportasi seperti kereta api menjadi pilihan bagi masyarakat. Bentuk transportasi seperti ini yang dibutuhkan oleh masyarakat. Karena merupakan moda transportasi yang cepat dan nyaman bagi masyarakat yang melakukan aktivitas dari Kota Jakarta ke Kota Bekasi, begitu juga sebaliknya. Di bawah naungan PT KAI *Commuter* Jabodetabek, maka terselenggaralah pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api *commuter line* dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik (KRL). Kereta api *commuter line* Jabodetabek merupakan kereta api lokal yang mengangkut penumpang dan beroperasi hanya pada wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, Depok, dan Bekasi (Jabodetabek). Semakin tinggi tingkat mobilitas masyarakat, maka semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa kereta api *commuter line*. Sehingga kereta api *commuter line* menjadi salah satu transportasi favorit masyarakat Jabodetabek.

Minat masyarakat yang tinggi untuk menggunakan transportasi jenis ini, kadang menjadi sasaran bagi para oknum pelaku tindak kejahatan. Tindak kejahatan seperti pencopetan dan pelecehan seksual sering kali terjadi di dalam rangkaian kereta rel listrik ekonomi bahkan *commuter line*. Tindak kejahatan sering kali terjadi pada penumpang wanita. Sehingga banyak keluhan-keluhan penumpang wanita yang disampaikan kepada PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Adanya keluhan dari penumpang wanita terkait masalah tindak kejahatan di dalam kereta rel listrik tersebut, maka diadakan program Kereta Khusus Wanita. Sebagai bentuk kepedulian kepada kaum wanita agar terhindar dari tindak kejahatan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab.

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Jakarta dan Kota Bekasi, alasan daerah tersebut menjadi tempat penelitian disebabkan karena permasalahan diatas sering kali terjadi pada transportasi umum berupa kereta api *commuter line* pada rute Jakarta Kota menuju Bekasi. Di sisi lain, program Kereta Khusus Wanita ini baru diimplementasikan di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pelayanan jasa yang diberikan PT KAI *Commuter* Jabodetabek kepada penumpang wanita melalui program Kereta Khusus Wanita. penelitian ini juga bertujuan mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi proses pelaksanaan dari program Kereta Khusus Wanita.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa yang diselenggarakan PT KAI *Commuter* Jabodetabek terhadap penumpang wanita melalui program

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

kereta khusus wanita rute Jakarta Kota –Bekasi belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya masih minimalnya keberadaan petugas keamanan wanita untuk bertugas di dalam gerbong kereta khusus wanita. Hal ini terbukti pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi, dimana gerbong kereta khusus wanita masih dijaga oleh petugas keamanan laki-laki. Selain itu, kurangnya ketegasan dari pihak petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita menjadi faktor yang menghambat pelaksanaan program ini. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka terdapat beberapa saran dalam penyelenggaraan pelayanan jasa dalam program kereta khusus wanita. Saran tersebut antara lain seperti mengadakan kamera tersembunyi pada setiap gerbong kereta khusus wanita diseluruh rangkaian kereta api *commuter line*, mengadakan pelatihan bagi petugas keamanan kereta api *commuter line* yang berjaga di dalam gerbong kereta khusus wanita, penambahan petugas keamanan wanita untuk berjaga di dalam gerbong kereta khusus wanita, serta mengevaluasi dan mengawasi perogram kereta khusus wanita secara berkala oleh pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek.

repository.ub.ac.id

SUMMARY

Siti Istiqomah, 2012, Service In Women Special Cart Program Route of Jakarta Kota - Bekasi (Study At PT KAI Commuter of Jabodetabek), Dr. Mochamad Makmur, M.S, Drs. Minto Hadi, M.Si, 106 pages + xxii.

Bekasi as industrial town permeate many labour from various town, including Jakarta. There are increasing of the amount of worker counted 10% in 2011. The rising of work searchers in Bekasi, causing accretion of requirement of transportation. Transportation like train becomes a choice to the society. This kind of transportation that is actually needed by society. Because it is a quick and comfortable transportation moda for those who have some activities from Jakarta to Bekasi, also on the contrary. Under authority of PT KAI Commuter of Jabodetabek, hence it is held the enterpasing of service activities of commuter line railage by using Cart medium of Rel Electrics (KRL). Commuter line Train of Jabodetabek is local train which transports or carries passenger and operate only in the region of Jakarta, Bogor, Tangerang, Depok, and Bekasi (Jabodetabek). The more mount society mobility, means more and more society who's using commuter line train service. So that commuter line train becomes one of the favorite transportation of Jabodetabek society.

High enthusiasm of society to use this kind of transportation, sometime becomes target for all criminals. Criminal lity action like stealing and sexual abuse are frequently happened in the series of economic electric rail even commuter line train. Criminality action frequently happened at women passenger . So that many complaint comes from women passenger to PT KAI Commuter of Jabodetabek. Existence of complaint of passengers that is related to those criminality actions problems in electric railage train, hence it is held special cart for women. so that they will be free from criminality that is done by irresponsible people.

This research is done in the region of Jakarta and Bekasi, the reason why there areas becoming the research location is because the problems mentioned above are often happens it public transportation happened at public transportation in the form of commuter line train at the route of Jakarta Kota to Bekasi. On the other side, Special Cart for Women program newly implemented in the region of Jabodetabek. This research uses descriptive research type with qualitative approach. This is done to know, descripted, and analyze the service that is given by PT KAI *Commuter* Jabodetabek to the women passengers through the women special cart program. This research is also done to know the factors that influence execution process of women special cart program.

Result of research indicate that the service that is done PT KAI Commuter of Jabodetabek to the women passenger through one of them is the lack of women security to undertake in woman special cart. It is proved in commuter line train route Jakarta Kota – Bekasi where woman special cart wagons are still taken care by men security guards. Moreover, the lack of women security guard coherence becoming another failure factor in applying this program. Based on this conclusion, hence there are some suggestions in applying this service in Women

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Special Cart program. One of these suggestions is put a hidden camera in each women special cart wagon in all commuter line train network, giving some training to the commuter security guards who work at women special cart wagons, additions of women security guart in the women special cart wagons, also evaluate and observe Women Special Cart program periodically by PT KAI *Commuter* Jabodetabek.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat yang telah melimpahkan berkah dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu kewajiban bagi setiap mahasiswa untuk memenuhi tugas-tugas dan syarat-syarat akademis di Perguruan Tinggi Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi, khususnya jurusan Administrasi Publik. Dalam penelitian ini penulis mengangkat judul "**Pelayanan Jasa Dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota – Bekasi (Studi Pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek)**".

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, juga dimaksudkan sebagai upaya untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr.MR Khairul Muluk, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3. Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan juga selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah berkenan membimbing, mengarahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Mochamad Makmur, M.S selaku Dosen Pembimbing utama yang telah berkenan membimbing, mengarahkan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya atas ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.
6. Ibu Tantri Anggita selaku Sekretaris GM Corporate Secretary pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek.
7. Ibu Eva Chairunisa selaku Manager Corporate Communication pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek.
8. Ibu Nuke Irawati selaku Staff Corporate Communication pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek.
9. Keluarga, buat Ayah, Ibu, Mas ku, Kakak Ipar ku, dan Adikku tercinta. Terima kasih atas doa, kasih sayang, nasehat, dan semangat yang selalu diberikan terus menerus tanpa henti.
10. Keluarga Besar HUMANISTIK yang selalu dihati, terima kasih atas pembelajarannya selama ini. Saya bangga pernah menjadi bagian dari kalian.
11. Teman-teman seperjuangan administrasi publik angkatan 2008, yang banyak menginspirasi penulis untuk tetap semangat dan berjuang hingga akhir.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

12. Dan yang terakhir, terima kasih kepada Keluarga KR64 yang menjadi rumah kedua ku untuk berteduh, bersuka cita, menuangkan keluh kesah selama ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat diterima oleh masyarakat yang membaca dan semoga menjadi berkah bagi penulis dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penulisan selanjutnya.

Malang, Juli 2012

Penulis

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR ISI

MOTTO
TANDA PENGESAHAN
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI
RINGKASAN ..... **iv**
SUMMARY ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Kontribusi Penelitian 7
E. Sistematika Penulisan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
A. Administrasi Publik 11
1. Pengertian Administrasi Publik 11
B. Pelayanan Publik 14
1. Pengertian Pelayanan Publik 14
2. Klasifikasi Pelayanan Publik 16
3. Indikator Pelayanan Publik 17
4. Kualitas Pelayanan Publik 19
C. Transportasi 22
1. Pengertian Transportasi 22
2. Peranan Transportasi 23
3. Kereta Api Rel Listrik / *Commuter* 25

BAB III METODE PENELITIAN **29**
A. Jenis Penelitian 29
B. Fokus Penelitian 30
C. Lokasi dan Situs Penelitian 31
D. Sumber Data 32
E. Teknik Pengumpulan Data 34

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

F. Instrumen Penelitian..... 36
G. Metode Analisis Data..... 37

BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian..... 40
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian DKI Jakarta..... 40
a. Sejarah dan Perkembangan DKI Jakarta..... 40
b. Letak Geografi DKI Jakarta..... 43
2. Gambaran Umum Kota Bekasi..... 45
3. Gambaran Umum Kereta Rel Listrik (KRL)/*Commuter Line* di Indonesia..... 46
4. Pendirian PT KAI *Commuter* Jabodetabek..... 54
5. Visi dan Misi PT KAI *Commuter* Jabodetabek..... 56
6. Program Kereta Khusus Wanita..... 57
B. Penyajian Data..... 58
1. Pelayanan Jasa PT KAI *Commuter* Jabodetabek Terhadap Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 60
a. Kenyamanan Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 60
b. Keamanan Penumpang Wanita dalam Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi..... 64
c. Kelengkapan Fasilitas Gerbong Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi..... 67
d. Ketepatan Waktu Pada Jadwal Kedatangan Dan Keberangkatan Kereta Api *Commuter* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 69
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 72
a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 72
b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 74
C. Pembahasan..... 75
1. Pelayanan Jasa PT. Kereta Api *Commuter* Jabodetabek 75

Terhadap Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi.....
a. Kenyamanan Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 75
b. Keamanan Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi..... 80
c. Kelengkapan Fasilitas Gerbong Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi..... 84
d. Ketepatan Waktu Pada Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi..... 89
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 92
a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 93
b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi..... 95

BAB V PENUTUP..... 98
A. Kesimpulan..... 98
B. Saran..... 101

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Jumlah Tenaga Kerja di Kota Bekasi Tahun 2009 – 2011	1
2.	Pembagian Wilayah Administratif Pemerintah DKI Jakarta	42
3.	Daftar Narasumber Penelitian	56
4.	Data Jumlah Penumpang Kereta Api *Commuter Line*	59
5.	Fasilitas yang disediakan pada gerbong Kereta Khusus Wanita	87

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Grafik Angkutan Penumpang KA (Jabodetabek-Non Jabodetabek)	3
2.	Tahapan Penelitian Kualitatif Model Interaktif	37
3.	Peta Rute Perjalanan KRL/*Commuter* Jabodetabek	50
4.	Logo Program Kereta Khusus Wanita	57
5.	Suasana di dalam gerbong kereta khusus wanita rute Jakarta Kota – Bekasi ketika dalam keadaan penuh	77
6.	Kondisi di dalam gerbong kereta khusus wanita rute Jakarta Kota – Bekasi	81
7.	Logo Kereta Khusus Wanita yang dipasang disetiap gerbong kereta khusus wanita	83
8.	Tempat duduk prioritas untuk wanita hamil, wanita lanjut usia, wanita penyandang cacat, dan wanita yang membawa balita di gerbong kereta khusus wanita	85
9.	Suasana ruang tunggu kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi di Stasiun Bekasi	86
10.	Suasana ruang tunggu kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi di Sasiun Jakarta Kota	86
11.	Jadwal Perjalanan KRL/*Commuter Line* Jakarta Kota – Bekasi	91

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Dokumentasi Hasil Penelitian	xvii
2	Surat Izin Penelitian	xix
3	Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian	xx
4	Struktur Organisasi PT KAI *Commuter* Jabodetabek	xxi
5	Interview Guide	xxii
6	Curriculum Vitae	xxiii

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Bekasi sebagai kota industri yang memiliki berbagai kawasan perindustrian di dalamnya, juga berbatasan langsung dengan Kota Jakarta, menjadikan Kota Bekasi sebagai salah satu pilihan kota sumber mata pencaharian bagi penduduk Kota Bekasi dan sekitarnya. Berdasarkan catatan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Bekasi, jumlah tenaga kerja yang terdaftar pada tahun 2009 terdapat 45.316 orang, sedangkan pada tahun 2010 terdapat 42.523 tenaga kerja di Kota Bekasi. Seperti yang dilansir oleh situs web Dakta, bahwa Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi kemudian mencatat adanya lonjakan jumlah tenaga kerja sebesar 10 persen pada tahun 2011 dibandingkan tahun 2010. Dijelaskan oleh Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi Abdul Iman dalam wawancaranya oleh situs web Dakta, bahwa jumlah tenaga kerja tahun 2011 sebanyak 45.000 orang (Dakta,2011).

Tabel 1
Jumlah Tenaga Kerja di Kota Bekasi Tahun 2009 – 2011

Tahun	Jumlah Tenaga Kerja
2009	45.316 Jiwa
2010	42.523 Jiwa
2011	45.000 Jiwa

Sumber: Dinas Tenaga Kerja Kota Bekasi

Jumlah tenaga kerja di Kota Bekasi yang menunjukkan perubahan pada setiap tahunnya. Maka menyebabkan bertambah pula kebutuhannya, termasuk kebutuhan transportasi. Melihat keadaan tersebut, maka transportasi pun menjadi

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

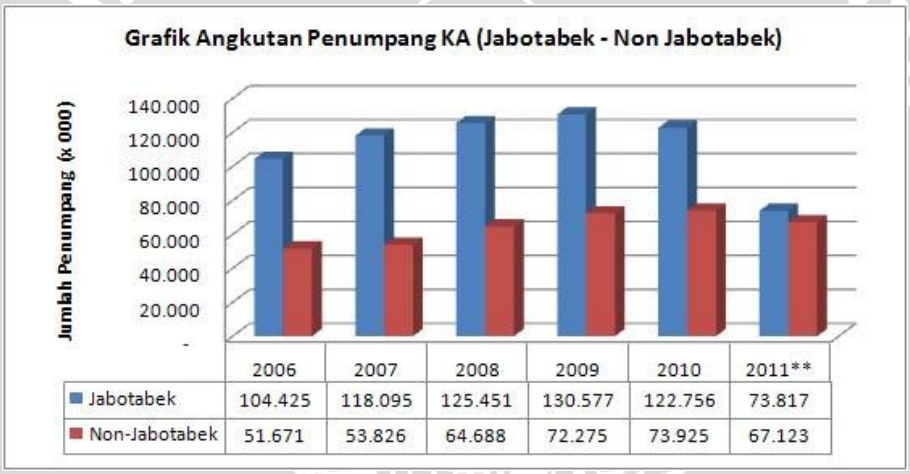
barang yang paling dibutuhkan. Kota Bekasi terkenal dengan kesemrawutan lalu lintas dan kemacetan yang terjadi setiap hari dan mewarnai lalu lintas Kota Bekasi karena padatnya lahan perumahan dan pertokoan yang menyebabkan penyempitan jalan. Dengan kondisi lalu lintas Kota Bekasi yang demikian, rasanya tidak memungkinkan jika mobilitas masyarakat didukung dengan penambahan armada transportasi umum di jalan raya.

Kebutuhan transportasi yang cepat dan nyaman, menjadi pilihan bagi masyarakat yang melakukan mobilitas dari Kota Jakarta ke Kota Bekasi begitu pun sebaliknya. Kereta api menjadi pilihan masyarakat karena kereta memiliki jalur tersendiri dalam pengoperasian angkutannya. Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomatif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar.

Dengan kondisi seperti ini, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) membentuk anak perusahan kereta api yang pengoperasiannya hanya dilingkup Jabodetabek yaitu PT. KAI *Commuter* Jabodetabek. PT KAI *Commuter* Jabodetabek menyelenggarakan pengusahaan pelayanan jasa angkutan kereta api *commuter line* dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik dari wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi. Mengingat pada pengoperasiannya, kereta api

banyak digunakan oleh masyarakat, dan sebagian besar masyarakat Kota Jakarta yang bergantung pada kereta rel listrik guna menunjang tingkat mobilitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Tidak hanya jumlah tenaga kerja yang bertambah pada tahun 2012, jumlah penumpang kereta api *commuter line* daerah Jabodetabek juga mengalami perubahan jumlah penumpang yang signifikan. Terlihat pada grafik angkutan penumpang kereta api pada daerah Jabodetabek dan Non-Jabodetabek.



Gambar 1. Grafik Angkutan Penumpang KA (Jabodetabek-Non Jabodetabek)
Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia 2011

Jumlah penumpang kereta api pada wilayah Jabodetabek yang menunjukkan perubahan mulai tahun 2006 sampai dengan 2011. Menujukkan pula semakin banyak masyarakat yang bergantung pada kereta api untuk menunjang segala macam aktifitasnya. Minat masyarakat untuk menggunakan jasa angkutan kereta api sering kali tidak diimbangi dengan peremajaan fasilitas-fasilitas yang ada didalam kereta api tersebut, seperti halnya kebersihan toilet, kebersihan dinding

kereta, dan juga sampah berserakan di gerbong kereta api. Tingkat keamanan pada kereta api juga sangat dibutuhkan, karena tidak disangkal jika kereta dalam keadaan penuh, maka penumpang banyak yang menaiki atap gerbong dan bergelantungan didepan pintu kereta, sehingga besar kemungkinan adanya kecelakaan dapat terjadi dan dapat membahayakan keselamatan jiwa penumpang.

Melihat keadaan yang demikian, PT KAI *Commuter* Jabodetabek seharusnya lebih memperhatikan peningkatan mutu dan pelayanan fasilitas kereta api. Sering kali masyarakat menyampaikan keluhan tentang keadaan didalam kereta api listrik kepada petugas keamanan yang berjaga di dalam gerbong kereta. Saat ini pengguna kereta api terus meningkat setiap tahunnya, jumlah penumpang harian kereta api *commuter line* pada tahun 2011 mencapai 450.000-500.000 jiwa. Peningkatan jumlah pengguna jasa kereta api tidak dibarengi oleh persediaan jumlah armada kereta api, sehingga yang terjadi saat ini adalah armada yang tersedia tidak dapat menampung jumlah pengguna jasa kereta api yang semakin bertambah. Sehingga berakibat pada ketidaknyamanan pengguna kereta api.

Ketidaknyamanan pengguna kereta api berujung pada banyaknya keluhan yang disampaikan kepada pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Keluhan tersebut tidak hanya terjadi ketika kereta dalam keadaan penuh dan sesak, tetapi juga terjadi ketika kereta dalam keadaan lengang. Ada saja tindakan kriminal dari oknum-oknum tertentu, seperti pencopetan dan pelecehan seksual yang sering kali terjadi pada “kaum hawa” sebagai korban dari tindak kriminal tersebut. Tindakan kriminal berupa pelecehan terhadap kaum wanita tidak hanya terjadi di dalam rumah tangga, tetapi bisa juga terjadi pada transportasi-transportasi umum,

termasuk juga kereta api. Pelecehan seksual adalah setiap tindakan seksual (secara terang-terangan atau sembunyi-sembunyi) yang dipaksakan atas seseorang. Pelecehan seksual dapat meliputi setiap tindakan kekerasan seksual dari persetubuhan sampai penyimpangan seks *voyeurism* (dilirik secara seksual).

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Komnas Perempuan, tercatat sejak tahun 1998 hingga tahun 2010 terdapat 295.836 kasus kekerasan terhadap perempuan. Sebanyak 91.311 diantaranya kasus kekerasan seksual terhadap perempuan (Kurniawan:2011). Pelecehan di dalam kereta api sering kali terjadi, pada tahun 2008 sampai dengan tahun 2009, terdapat 242 kasus pelecehan di dalam kereta api. Kekerasan seksual terhadap wanita yang kerap kali terjadi pada kendaraan umum, membuat Komnas Perempuan mendesak Dinas Perhubungan untuk lebih menegakkan peraturan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan juga Keputusan Menteri Nomor 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum (Gatra:2012). Menyikapi berulangnya kasus kekerasan sosial pada angkutan umum terutama pada kereta api, maka Komnas Perempuan mendesak negara untuk mengambil langkah pencegahan dan penanganan sistem transportasi.

Berdasarkan data maraknya tindak kriminal pada transportasi umum termasuk kereta api yang dipublikasikan oleh Komnas Perempuan, maka PT KAI *Commuter* Jabodetabek membuat Program Kereta Khusus Wanita. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas layanan jasa kereta api sebagai angkutan publik. Juga merupakan bentuk kepedulian kereta api terhadap wanita agar terhindar dari tindakan kriminal oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

Kereta Khusus Wanita hanya terdapat pada gerbong pertama dan gerbong terakhir yang disediakan pada setiap rangkaian kereta api *commuter line*. Program Kereta Khusus Wanita pun sudah berjalan lebih dari satu tahun terhitung sejak tanggal 19 Agustus tahun 2010. Pada awal pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita, masyarakat pengguna kereta api *commuter line* terutama kaum hawa sangat antusias untuk menggunakan terobosan baru yang dibuat oleh pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Karena memang di peruntukkan untuk wanita tanpa batasan usia. Dan juga untuk memberikan rasa nyaman dengan adanya kereta khusus wanita tersebut. Adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjadi penguat diadakannya program Kereta Khusus Wanita, karena di dalamnya terdapat pasal-pasal tentang hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen atau penumpang. Pengadaan program Kereta Khusus Wanita oleh PT. KAI *Commuter* Jabodetabek diharapkan dapat mengurangi tindakan kriminal yang terjadi kepada penumpang wanita didalam kereta api *commuter line*.

Dari isu permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tentang pelayanan jasa perkeretaapian lokal Jabodetabek, yang berjudul **PELAYANAN JASA DALAM PROGRAM KERETA KHUSUS WANITA RUTE JAKARTA KOTA – BEKASI (Studi Pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek)**.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang diuraikan penulis, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan jasa PT. KAI Commuter Jabodetabek terhadap penumpang wanita dalam program Kereta Khusus Wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota - Bekasi ?
2. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek terhadap penumpang wanita dalam program Kereta Khusus Wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

D. Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Akademis

Dapat menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca tentang wujud kepedulian pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada salah satu

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

moda transportasi berupa kereta api yang disediakan bagi masyarakat melalui program Kereta Khusus Wanita. Terutama bentuk kepedulian pemerintah terhadap kaum perempuan yang sering kali menjadi korban pelecehan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi pihak-pihak yang terkait sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pelayanan publik. Dan menjadi bahan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program tersebut. Adanya penelitian ini juga diharapkan pemerintah memperhatikan faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung implemetasi Program Kereta Khusus Wanita.

E. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Didalam bab ini, penulis menguraikan tentang kebutuhan masyarakat akan transportasi yang memadai guna menyeimbangkan antara kegiatan yang dilakukan dengan transportasi yang disediakan masyarakat. dalam hal ini pemerintah menyediakan sistem transportasi berupa kereta yang hanya beroperasi pada lingkup Jabodetabek. Demi meningkatkan mutu pelayanan dan mengurangi tindak kriminal penumpang terutama pada penumpang wanita kereta api *commuter* Jabodetabek, maka diadakan program Kereta Khusus Wanita.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan kajian teori yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Teori yang dicantumkan oleh penulis adalah teori administrasi publik dan teori pelayanan publik sebagai disiplin ilmu dari administrasi publik. Serta penjelasan tentang transportasi dan peranannya dalam kehidupan manusia.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Sumber Data, dan Metode Analisis Data. Sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dan melaporkan hasil penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi tentang penguraian secara umum dan mendalam tentang konteks dan sasaran penelitian berupa objek dan lokasi penelitian yang tersangkut dengan masalah yang diteliti. Pembahasan yaitu mengungkapkan, menjelaskan dan membahas hasil penelitian, mengungkapkan temuan yang mengacu pada tujuan penelitian.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

BAB V PENUTUP

Kesimpulan menyatakan temuan penelitian berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan. Saran menyatakan pendapat tentang apa yang perlu diteliti lebih lanjut untuk pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu yang dikaji serta saran praktis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki berbagai pengertian yang beragam, banyak para ahli yang mengungkapkan definisi administrasi publik dengan pengertian yang berbeda-beda, tetapi pada dasarnya adalah mengandung pemaknaan yang sama. Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:3) adalah dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Menurut Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Syafiie (2006:23) mendefinisikan administrasi publik sebagai:

a) Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik
b) Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah, hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
c) Secara global, administrasi publik adalah sesuatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Administrasi publik menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LANRI) dalam Ibrahim (2008:16) sebagai berikut:

"Seluruh penyelenggaraan kekuasaan pemerintah (negara Indonesia) dengan memanfaatkan dan mendayagunakan segala kemampuan aparatur negara serta segenap dana dan daya demi tercapainya tujuan nasional dan terlaksananya tugas

pemerintah (Pemerintah RI) seperti yang ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945)"

Ada pula yang merumuskan administrasi publik berikut perannya oleh Hadari, seperti yang dikutip oleh Ibrahim dalam bukunya yang berjudul *Pokok-Pokok Administrasi Publik Dan Implementasinya*, bahwa administrasi negara (*public administration*) adalah upaya administrasi yang dilaksanakan dalam kegiatan pembangunan yang bersandar pada nilai-nilai untuk kepentingan kesejahteraan rakyat dan bersifat non-profit. untuk mewujudkannya diperlukan pengendalian seluruh sumber-sumber daya manusia dan sumber daya alam melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasiaon, bimbingan dan pengarahan, koordinasi, kontrol dan komunikasi. Administrasi negara harus mampu menyerap dan menyesuaikan aspirasi masyarakat. Dari beberapa rumusan administrasi yang diungkapkan beberapa ahli sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pembangunan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi atau tata laksananya.

Seiring dengan perkembangannya, administrasi publik memiliki ruang lingkup yang sangat kompleks tergantung pada perkembangan kebutuhan atau dinamika masalah yang dihadapi masyarakat. Terdapat unsur-unsur pokok yang harus diperhatikan dan yang menentukan dinamika administrasi publik, setidaknya terdapat 6 dimensi strategis antara lain, sebagai berikut:

1. Dimensi kebijakan menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
2. Dimensi struktur organisasi berkaitan dengan pengaturan struktur yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas antar unit untuk mencapai tujuan dan target, termasuk wewenang dan tanggung jawab.
3. Dimensi manajemen berkaitan dengan proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip manajemen.
4. Dimensi etika memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang apa yang salah dan apa yang benar, atau apa yang baik dan apa yang buruk.
5. Dimensi lingkungan adalah suasana dan kondisi sekitar yang mempengaruhi seluruh dimensi yang ada yaitu dimensi struktur organisasi, manajemen, kebijakan dan tanggung jawab moral.
6. Dimensi akuntabilitas kinerja, dimensi ini memberikan bukti nyata tentang kehadiran dan kegunaan riil pemerintah yang menjalankan fungsi-fungsi administrasi publik di dalam suatu negara. (Keban, 2008:10-12)

Unsur-unsur yang telah dijelaskan sebelumnya, memunculkan keterkaitan-keterkaitan yang saling mempengaruhi antara unsur satu dengan unsur yang lain. Dari keenam dimensi tersebut, tentunya akan mempengaruhi kinerja administrasi publik. Kinerja administrasi publik yang dimaksudkan kegiatan yang dilakukan di dalam dunia administrasi publik adalah yang dikerjakan dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik yang menyangkut pemberian pelayanan bagi masyarakat diberbagai bidang kehidupan, maupun yang berkenaan dengan mengejar ketertinggalan masyarakat melalui program-program pembangunan.

Secara umum, kegiatan administrasi publik dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan formal yang dilakukan oleh para lembaga-lembaga pemerintahan dan non pemerintah, baik itu pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.secara khusus, kegiatan administrasi publik difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksanaan dari kebijakan publik. Artinya administrasi publik lebih berkenan

dengan kegiatan pengelolaan pelayanan publik dan penyediaan barang-barang publik. Kegiatan administrasi publik sendiri bertujuan memenuhi kepentingan publik atau yang sering dikenal dengan istilah *public interest*. Kepentingan publik sering dikalahkan dengan kepentingan golongan bahkan kepentingan pribadi. Sehingga apa yang telah dijadikan target tentang pencapaian kebutuhan publik seringkali tidak sejalan dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kemenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 seperti yang dikutip dalam Sinambela (2010:5):

> "Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan."

Mengikuti pengertian dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1, mengandung pengertian tentang pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa arti dari pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan pada setiap dimensi kehidupan. Oleh karena itu berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya.
b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
c. Memiliki tujuan sosial.
d. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

a. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar merupakan hak masyarakat yang harus diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya. Kebutuhan dasar tersebut, antara lain sebagai berikut:

1) Kesehatan. Merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga negara yang sudah diatur dalam undang-undang dasar 1945. Bahkan setiap negara menyetujui bahwa kesehatan menjadi modal bagi pemerintah untuk mencapai kesejahteraan negaranya.
2) Pendidikan Dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia untuk masa depan. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakat.
3) Bahan Kebutuhan Pokok. Pemenuhan kebutuhan pokok bagi warga negara, wajib dilakukan oleh pemerintah disetiap negara. Dalam hal ini pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk persediaan kebutuhan pokok.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi pelayanan publik juga harus memberikan bentuk pelayanan umum kepada warga negaranya. Pelayanan umum diklasifikasikan menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

1) Pelayanan administratif. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2) Pelayanan barang. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3) Pelayanan jasa. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya. Tidak berbentuk tapi dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang menggunakan.

3. Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik merupakan tolak ukur pemerintah dalam memberikat pelayanan prima terhadap masyarakat. Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman dalam Sinambela (2006:7) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

a. *Reliability*, ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

b. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

c. *Responsiveness*, ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

d. *Assurance*, ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

e. *Empaty*, ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip dalam pengimplementasiannya, antara lain sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, unit pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kemudahan akses, tempat, lokasi, dan sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas harus memiliki standar pelayanan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 bahwa standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik secara teoritis memang bertujuan memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat bukan secara individual, tetapi memenuhi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat mengalami kepuasan tersendiri terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara negara. Untuk mencapai kepuasan tersebut, maka pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan publik yang prima dan berkualitas, hal-hal tersebut tercermin dari beberapa aspek, antara lain sebagai berikut:

a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak, artinya pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2010:6)

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Adapun definisi dari kata kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Gaspersz dalam Sampara Lukman dalam Sinambela (2010: 6), beliau

mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok, antara lain sebagai berikut:

1) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk
2) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekuarangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya, dan mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep layanan sepenuh hati. Artinya pelayanan yang diberikan sungguh-sungguh dilakukan tanpa adanya keterpaksaan, dan memiliki orientasi untuk memuaskan pelanggan. Aparatur pelayanan tidak memiliki alasan untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Karena kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat, merupakan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai kepuasan masyarakat, aparatur pelayanan harus menggunakan konsep layanan sepenuh hati. Menurut Patton dalam Sinambela (2006:9), nilai yang terkandung dalam layanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap "P" yaitu:

a) *Passionate* (gairah). Antusiasme dan perhatian dari aparatur yang dilakukan dalam layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen.

b) *Progressive* (progresif). Menciptakan cara baru dan menarik untuk meningkatkan layanan dan gaya pribadi.

c) *Proactive* (proaktif). Berinisiatif untuk melibatkan masyarakat dalam memberikan layanan.

d) *Positive* (positif). Berperilaku ramah dan murah senyum kepada setiap masyarakat.

C. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Transportasi berasal dari kata Latin, yaitu *trasnportare*, kata *trans* berarti seberang, dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi merupakan proses pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan sebuah alat yang bisa digunakan oleh manusia maupun mesin. Sepanjang sejarah kehidupan manusia, transportasi baik dalam jumlah maupun teknologinya, mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sebagai akibat dari semakin meningkatnya kebutuhan pergerakan manusia dan pendistribusian barang, maka timbullah tuntutan untuk menyediakan sarana dna prasana agar pergerakan tersebut bisa berlangsung dengan kondisi aman, nyaman, lancar, dan ekonomis dari segi waktu dan biaya.

Konsep transportasi didasarkan pada adanya perjalanan antara asal dan tujuan. Tujuan dari adanya transportasi agar memudahkan manusia dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari. Setiap bentuk transportasi terdapat empat unsur pokok transportasi, yaitu: jalan, kendaraan dan alat angkutan, tenaga

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

penggerak, dan terminal. Transportasi memiliki beberapa unsur-unsur yang saling terkait untuk terlaksananya transportasi, diantaranya adalah:

a. Manusia, sebagai subjek yang membutuhkan transportasi
b. Barang, sebagai objek yang diperlukan manusia
c. Kendaraan, sebagai sarana transportasi
d. Jalan, Rel, dan sebagainya sebagai prasarana transportasi
e. Organisasi, sebagai pengelola transportasi secara general.

Transportasi berfungsi sebagai faktor penunjang dan perangsang pembangunan dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi suatu negara. Fasilitas transportasi harus dibangun mendahului proyek-proyek pembangunan lainnya. Agar fungsi transportasi dapat menunjang pembangunan dan membantu masyarakat dalam rangka untuk mencapai keinginannya.

2. Peranan Transportasi

Transportasi memiliki peranan yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Baik itu bagi kepentingan perorangan, masyarakat pembangunan ekonomi, maupun Sosial Politik suatu negara. Pengangkutan merupakan sarana dan prasarana bagi pembangunan ekonomi negara yang bisa mendorong lajunya pertumbuhan ekonomi (*Rate of Growth*)

a) Transportasi Bagi Masyarakat

Hampir seluruh kehidupan manusia didalam bermasyarakat tidak dapat dilepaskan dari transportasi, dimana transportasi sangata dibutuhkan untuk saling berkunjung dan melakukan pertemuan. Dalam sistem transportasi

modern, transportasi merupakan bagian integral dari fungsi dan aktivitas masyarakat, dimana ada hubungan yang sangat erat dengan gaya hidup, jangkauan dan lokasi kegiatan-kegiatan produksi dan pemenuhan barang-barang serta pelayanan yang tersedia untuk konsumen. Seiring dengan perkembangan peradaban manusia, transportasi dalam kehidupan masyarakat modern merupakan keastuan mata rantai kehidupan yang berpengaruh sangat besar dalam pembangunan masyarakat, baik segi ekonomi, sosial budaya, maupun sosial politik.

Transportasi juga bermanfaat bagi masyarakat, dalam arti hasip-hasil produksi dan bahan-bahan baku suatu daerah dapat dipasarkan kepada perusahaan industri (Salim, 1995: 10). Selain itu transportasi membantu melaksanakan penyebaran penduduk dan pemerataan pembangunan. Penyebaran penduduk ke seluruh Indonesia juga menggunakan berbagai jenis moda transportasi.

b) Spesialisasi Secara Geografis

Setiap daerah mempunyai ciri khas yang berbeda-beda untuk masing-masing daerah dan wilayah. Setiap daerah dan wilayah juga memiliki potensi-potensi alam yang bisa dimanfaatkan sebagai sebuah karya yang nantinya akan menghasilkan sebuah keuntungan. Hasil dari setiap daerah tentunya memiliki nilai jual tersendiri, dan tentunya akan dipasarkan ke daerah-daerah lain, oelh karena itu dibutuhkan alat transportasi untuk mendistribusikan hasil kekayaan daerah tersebut.

c) Produksi yang Ekonomis

Suatu produksi akan bermanfaat dan bernilai ekonomis, jika tersedia alat transportasi untuk mendistribusikannya ke pasar. Dengan pemanfaatan transportasi pada proses produksi suatu barang, maka keefektifan dan keefisienan dalam pengelolaan alat transportasi akan memberikan dampak makro dan dampak mikro terhadap pembangunan ekonomi. Pada aspek ini, transportasi dapat ditinjau dari sudut ekonomi makro dan ekonomi mikro.

d) Pembangunan Nasional dan Hankamnas

Selain memiliki peran penting bagi masyarakat dan ekonomi rakyat. transportasi juga memiliki peranan yang cukup penting bagi negara Indonesia. Salah satunya membantu pembangunan nasional dan pembangunan seluruh wilayah indonesia serta pemerataan pembangunan. Transportasi merupakan alat mobilitas unsur pertahanan dan keamanan yang harus selalu tersedia, bukan saja untuk keperluan rutin angkutan unsur-unsur pertahanan dan keamanan. Mobilitas yang tinggi dari aparat keamanan dan masyarakat, melalui lancarnya transportasi akan memberi rasa aman, tentram, dan usaha penegakan hukum.

3. Kereta Api Rel Listrik / *Commuter*

Kereta Api *Commuter* merupakan salah satu moda transportasi massal yang disediakan oleh pemerintah. Kereta api *commuter* juga merupakan sebuah layanan transportasi kereta api penumpang antara pusat kota dan pinggiran kota yuntuk mengangkut sejumlah besar orang yang melakukan perjalanan setiap hari.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Pengguna kereta ini merupakan para penglaju yang bermobilitas tinggi yang pulang-pergi dalam sehari, misalnya tempat kerja atau sekolah. Kereta ini beroperasi mengikuti jadwal yang ditentukan, kereta jenis ini juga memiliki kecepatan yang berbeda-beda mulai jarak 50 km/jam sampai dengan jarak 200 km/jam. Kereta api *commuter* dioptimalkan dalam menampung volume penumpang yang maksimal, dalam sebagian besar kasus tanpa mengorbankan terlalu banyak kenyamanan dan kapasitas bagasi, dengan tetap menyediakan fasilitas yang ada di kereta jarak jauh.

Kereta api *commuter* bisa memiliki gerbong lantai tunggal maupun bertingkat, bertujuan untuk menyediakan tempat duduk bagi penumpang. Kereta *commuter* umumnya terdiri dari beragam jenis gerbong, yang dapat bergerak sendiri, dan bergerak di kedua arah dengan masing-masing gerbong yang memiliki mesin. Bedasarkan kebutuhan lokal, dengan menggunakan mesin diesel yang terletak di bawah ruang penumpang atau menggunakan listrik tiang diambil dari kabel rel maupun kabel udara. Setiap unit kereta api *commuter* dilengkapi dengan sistem pengendali di kedua ujungnya, yang digunakan dalam layanan komuter yang membutuhkan waktu putar balik sangat sempit.

Transportasi jenis ini banyak diminati oleh masyarakat, karena merupakan salah satu solusi kemacetan yang terjadi di kota-kota besar. Kereta api *commuter* tidak hanya terdapat di Indonesia saja, beberapa negara di berbagai benua juga memiliki moda transportasi massal ini, seperti Afrika, Asia, Eropa, Amerika Utara, dan Amerika Selatan. Terdapat beberapa karakteristik dari kereta api *commuter*, antara lain sebagai berikut:

a. Ukuran kereta yang lebih besar
b. Menyediakan tempat duduk yang lebih besar dan ruang tempat berdiri yang sedikit.
c. Memiliki layanan berjadwal. Karena kereta api *commuter* tiba distasiun dalam jadwal tertentu, bukan interval waktu tertentu.
d. Melayani daerah dengan tingkat kepadatan penduduk yang rendah, umumnya menghubungkan daerah pinggiran dengan pusat kota.
e. Berbagi jalur dengan kereta antar kota dan kereta barang.
f. Melintasi perlintasan kereta api.

Di Indonesia sendiri juga terdapat kereta api *commuter*. PT. Kereta Api *Commuter* Jabodetabek adalah salah satu anak perusahaan dilingkungan PT Kereta Api (Persero) yang dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Menneg BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahan PT. KAI ini berawal dari keinginan para *stakeholder* perusahaan untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks. Kehadiran PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam industri jasa angkutan Kereta Api *Commuter* bukan merupakan kehadiran yang tanpa terencana.

Tugas pokok dari perusahaan ini adalah menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api lingkup Jabodetabek yang sering disebut dengan istilah kereta api commuter, dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik diwilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Untuk itu PT. KAI *Commuter* Jabodetabek

merupakan salah satu opsi yang dapat diandalkan mengingat berbagai manfaat serta keunggulan jenis transportasi ini dibanding dengan transportasi darat lainnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan/memecahkan masalah secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Pendekatan penelitian yang menurut Gorman & Clayton melaporkan *meaning of event* dari apa yang diamati oleh penulis dalam Santana (2007: 28). Pada tahap laporannya, berisi amatan berbagai kejadian dan interaksi yang diamati langsung oleh penulis dari tempat kejadian (Santana, 2007: 28). Pendekatan penelitian ini berupa kerangka berpikir yang menjelaskan bagaimana cara pandang peneliti terhadap fakta kehidupan sosial dan perlakuan peneliti terhadap ilmu atau teori.

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena (Nazir, 2005:55). Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah-daerah tertentu. Peneliti hanya mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan jasa PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam program Kereta Khusus Wanita rute Jakarta Kota – Bekasi. Diharapkan penulis dapat terlibat secara partisipatif pada observasi, kemudian diakumulasikan dengan pemikiran penulis dari berbagai literatur yang diproses sedemikian rupa sehingga dapat dibaca oleh semua kalangan masyarakat yang berkepentingan dengan pembahasan yang disampaikan oleh penulis.

B. Fokus Penelitian

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, gejala-gejala yang ada bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitiannya, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2008:207). Fokus penelitian adalah hal-hal yang akan dijadikan sebagai pusat perhatian dalam penelitian dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan pada waktu melakukan penelitian. Adapun fokus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa PT. Kereta Api *Commuter* Jabodetabek terhadap penumpang wanita dalam program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.
   a. Kenyamanan penumpang wanita dalam program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

b. Keamanan penumpang wanita dalam program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

c. Kelengkapan fasilitas gerbong Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

d. Ketepatan waktu pada jadwal perjalanan Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

2. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

   a. Faktor pendukung pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

   b. Faktor penghambat pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini, peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang diperlukan terkait permasalahan yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian dari penelitian ini adalah DKI Jakarta, merupakan lokasi implementasi program Kereta Khusus Wanita pada kereta api *commuter line*. Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau peristiwa yang didalamnya peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari objek penelitian sehingga peneliti mendapatkan data yang valid, akurat, dan benar-benar dibutuhkan dalam

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

penelitian. Situs dalam penelitian skripsi ini adalah PT KAI *Commuter* Jabodetabek, dan di gerbong Kereta Khusus Wanita pada rangkaian kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data-data atau informasi diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik tertulis maupun lisan (Arikunto, 2006: 129). Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi sumber data. Arikunto (2006: 129) mengklasifikasikannya menjadi 3 yang dikenal dengan 3P, yaitu:

a. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data yang berupa jawaban lisan, atau jawaban yang tertulis melalui angket/kuisioner. Oleh karena itu sumber data ini adalah berupa orang per orang yang dapat dijadikan sumber penelitian melalui wawancara.
b. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak.
c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain. Dengan kata lain sumber dapat berupa buku, arsip, dan sebagainya yang cocok untuk penggunaan metode dokumentasi.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Berdasarkan jenis datanya, Sulisyanto (2008) membedakan jenis data menjadi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, yang diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dengan demikian, jenis data yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1) Data Primer

   Sumber untuk jenis data primer diperoleh dari obyek penelitian secara langsung, obyek penelitian meliputi observasi (pengamatan) dan melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan pihak-pihak lain yang terkait secara langsung pada pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Adapun sumber data informan yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

   a. Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek.
   b. Penumpang yang menggunakan gerbong Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commute Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.
   c. Petugas keamanan gerbong Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

2) Data Sekunder

   Merupakan sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti. Data sekunder yang diperlukan serta dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa dokumen-dokumen atau pun

referensi dari berbagai buku bacaan dan artikel yang berhubungan dengan pelayanan jasa yang dilakukan PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam program Kereta Khusus Wanita.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2008: 224). Oleh karena itu, untuk memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1) Wawancara (*Interview*)

   Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2009: 231). Wawancara juga diadakan untuk mengungkapkan latar belakang dan motif-motif yang ada di sekitar masalah yang diamati.

   Dalam penelitian ini data dikumpulkan dari hasil wawancara dengan informan. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada informan tentang hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Kemudian informasi yang didapatkan oleh peneliti tersebut dikembangkan selama wawancara berlanjut dan dianalisis setelah melakukan wawancara. Dalam penelitian

yang dilakukan dilapangan jumlah informan tidak dapat dibatasi, mungkin bisa bertambah lebih banyak atau pun sebaliknya.

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini ditujukan kepada Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek, penumpang yang menggunakan gerbong Kereta Khusus Wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi, serta pada petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

2) Observasi

Merupakan cara memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dengan menggunakan seluruh alat indera. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data berdasarkan kenyataan-kenyataan dilapangan dengan melakukan pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini, mengacu pada indikator pelayanan publik yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini. Seperti pada kenyamanan dan keamanan penumpang, fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia pada gerbong kereta khusus wanita rute Jakarta Kota – Bekasi, serta ketepatan waktu pada jadwal perjalanan pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

3) Dokumentasi

Metode ini bertujuan mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, artikerl, jurnal, dan lain

sebagainya. Penggunaan teknik dokumentasi dimaksudkan untuk mengumpulkan data sekunder yang diperoleh melalui cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen tertulis (peraturan perundang-undangan, surat keputusan, dan ketentuan lain) sebagai bahan referensi dan komparasi. Dokumen-dokumen tersebut tentunya yang berhubungan dengan pelayanan jasa PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam program Kereta Khusus Wanita pada rute Jakarta Kota – Bekasi.

F. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2008: 222) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Jadi dalam hal ini peneliti sendiri adalah merupakan instrumen penelitian, yaitu dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan topik penelitian. Selain itu, digunakan juga instrumen penelitian sebagai berikut:

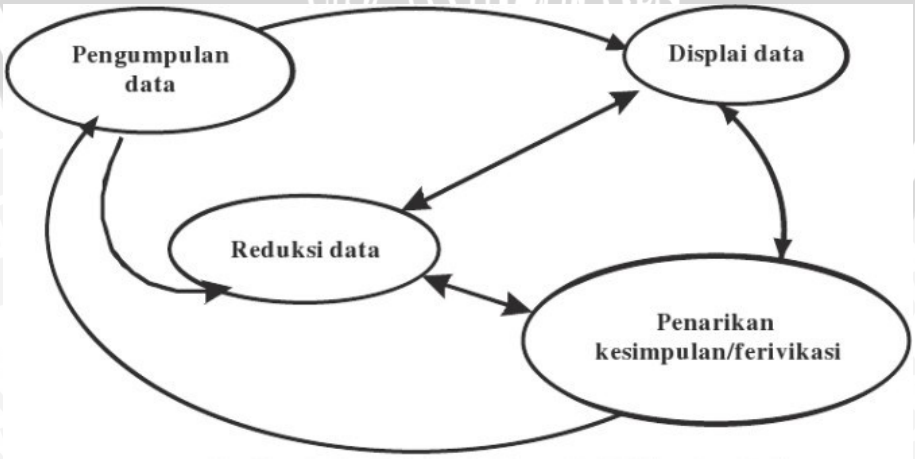
1) Pedoman wawancara atau *interview guide* yaitu berupa daftar pertanyaan yang diajukan pada informan. Hal ini berguna dalam mengarahkan peneliti dalam pengumpulan data terutama dalam melakukan wawancara.
2) Perangkat penunjang yang meliputi alat tulis menulis yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dilapangan. Sebagai pelengkap dari catatan lapangan maka peneliti juga memanfaatkan perekam suara, agar

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

mudah mengingat pembicaraan saat melakukan wawancara dengan informan, serta alat dokumentasi lainnya yang dapat digunakan.

G. Metode Analisis Data

Penelitian dilakukan dengan tujuan pokok adalah untuk menjawab pertanyaan peneliti demi mengungkapkan fenomena sosial atau cara untuk mencapai tujuan pokok itu dengan mengadakan analisis data terhadap data yang diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang didapat di lapangan kemudian dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian. Analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal. Data yang diperoleh dari lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan analisis. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2008:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.



Gambar 1. Tahapan Penelitian Kualitatif Model Interaktif
Sumber: Miles & Huberman (1992:20)

Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, *data analysis*, dan *conclusion drawing/verification*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan, pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya jika diperlukan. Data yang diperoleh pada tahap ini adalah data tentang hal-hal yang berhubungan dengan Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter* rute Jakarta Kota – Bekasi.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

   Penyajian data adalah proses pengolahan data ke dalam sejumlah kategori yang sesuai, yang akhirnya akan memudahkan dalam rangka menuturkan, menyimpulkan, dan menginterpretasikan data. Selain itu penyajian data juga berfungsi sebagai daftar yang bisa secara cepat menunjukkan cakupan data yang telah dikumpulkan. Penyajian data dalam penelitian ini memuat berupa gambaran umum dari Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line*.

3. Analisis data (*Data Analysis*)

   Pada tahap analisis data ini, data yang diperoleh peneliti akan di analisis tentang bagaimana implementasi dan dampak yang dihasilkan dari adanya program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line*. Dengan

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

menggunakan teori-teori yang ada dan berhubungan dengan program tersebut, maka akan memudahkan peneliti untuk menganalisis dengan lebih rinci. Kemudian implementasi program Kereta Khusus Wanita dapat di kaitkan dengan teori yang ada sebagai wujud pelayanan jasa dari program Kereta Khusus Wanita tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Dalam pengumpulan data, selalu dibuat reduksi data, sajian data, analisis data, serta penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh disusun sedemikian rupa melalui reduksi data, diikuti penyusunan data dalam bentuk deskripsi secara sistematis. Kemudian data yang diperoleh di analisis dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti, kemudian dari beberapa argumen-argumen yang diuraikan oleh peneliti, maka akan menghasilkan kesimpulan yang berdasarkan verifikasi data yang diperoleh di lokasi penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum DKI Jakarta

a. Sejarah dan Perkembangan DKI Jakarta

Daerah Khusus Ibukota Jakarta (DKI Jakarta, Jakarta Raya) adalah ibu kota negara Indonesia. Jakarta merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Kota Jakarta terletak di bagian barat lau Pulau Jawa. Dahulu lebih dikenal dengan nama-nama seperti Sunda Kelapa sebelum memasuki tahun 1527, Jayakarta pada tahun 1527 sampai dengan tahun 1619, lalu dikenal pula dengan nama Batavia/*Batauia*, atau *Jaccatra* pada tahun 1619 sampai dengan 1942, dan kemudian dikenal dengan nama Jakarta pada tahun 1942 sampai dengan sekarang.

Nama Jakarta digunakan sejak masa penjajahan Jepang pada tahun 1942, untuk menyebut wilayah bekas *Gemeente Batavia* yang diresmikan oleh pemerintah Hindia Belanda tahun 1905. Nama ini dianggap sebagai kependekan dari Jayakarta, yang diberikan oleh orang Demak dan Cirebon dibawah pimpinan Fatahillah (Falatehah) setelah menyerang dan menduduki pelabuhan Sunda Kelapa pada tanggal 22 Juni 1527. Nama ini biasanya diterjemahkan sebagai "Kota Kemenangan" atau "Kota Kejayaan", namun sejatinya memiliki arti sebagai "kemenangan yang diraih oleh sebuah perbuatan atau usaha".

1) Sunda Kelapa (Tahun 397 – 1527)

Jakarta pertama kali dikenal sebagai salah satu pelabuhan Kerajaan Sunda yang bernama Sunda Kalapa, yang berlokasi di muara Sungai Ciliwung. Ibu kota Kerajaan Sunda yang dikenal sebagai Dayeuh Pakuan Pajajaran atau Pajajaran dapat ditempuh dari pelabuhan Sunda Kalapa selama dua hari perjalanan. Menurut sumber Portugis, Sunda Kelapa merupakan salah satu pelabuhan yang dimiliki Kerajaan Sunda selain pelabuhan Banten, Pontang, Cigede, Tamgara dan Cimanuk. Kerajaan Sunda sendiri merupakan kelanjutan dari Kerajaan Tarumanagara pada abad ke-5 dan diperkirakan merupakan Ibu Kota Tarumanagara yang disebut Sundapura.

2) Jayakarta (Tahun 1527 – 1619)

Bangsa Portugis merupakan Bangsa Eropa pertama yang datang ke Jakarta. Pada abad ke-16 Surawisesa, Raja Sunda meminta bantuan Portugis yang ada di Malaka untuk mendirikan benteng di Sunda Kelapa sebagai perlindungan dari kemungkinan serangan Cirebon yang akan memisahkan diri dari Kerajaan Sunda. Upaya permintaan bantuan Surawisesa kepada Portugis di Malaka tersebut diabadikan oleh orang Sunda dalam cerita pantun seloka Mundinglaya Dikusumah, dimana Surawisesa diselokakan dengan nama gelarnya yaitu Mundinglaya. Namun sebelum pendirian benteng tersebut terlaksana, Cirebon yang dibantu Demak langsung menyerang pelabuhan tersebut. Orang Sunda menyebut peristiwa ini tragedi, karena penyerangan

tersebut membungihanguskan kota pelabuhan tersebut dan membunuh banyak rakyat Sunda disana termasuk syahbandar pelabuhan. Penetapan hari jadi Jakarta tanggal 22 Juni oleh Sudiro, Walikota Jakarta, pada tahun 1956 adalah berdasarkan tragedi pendudukan Pelabuhan Sunda Kalapa oleh Fatahillah pada tahun 1527. Fatahillah mengganti nama kota tersebut menjadi Jayakarta yang berarti "Kota Kemenangan". Selanjutnya Sunan Gunung Jati dari Kesultanan Cirebon, menyerahkan pemerintahan di Jayakarta kepada putranya yaitu Maulana Hasanuddin dari Banten yang menjadi sultan di Kesultanan Banten.

3) Batavia (Tahun 1619 – 1942)

Orang Belanda datang ke Jayakarta sekitar akhir abad ke-16, setelah singgah di Banten pada tahun 1596. Jayakarta pada awal abad ke-17 diperintah oleh Pangeran Jayakarta, salah seorang kerabat Kesultanan Banten. Pada 1619, VOC dipimpin oleh Jan Pieterszoon Coen menduduki Jayakarta setelah mengalahkan pasukan Kesultanan Banten dan kemudian mengubah namanya menjadi Batavia. Selama dibawah Pemerintah Belanda, Batavia berkembang menjadi kota yang besar dan penting. Untuk pembangunan kota, Belanda banyak mengimpor budak-budak sebagai pekerja. Kebanyakan dari mereka berasal dari Bali, Sulawesi, Maluku, Tiongkok, dan pesisir Malabar, India. Sebagian berpendapat bahwa mereka inilah yang kemudian membentuk komunitas yang dikenal dengan nama Suku Betawi. Waktu itu luas wilayah Batavia hanya mencakup daerah yang saat ini dikenal sebagai Kota Tua di Jakarta

Utara. Sebelum kedatangan para budak tersebut, sudah ada masyarakat Sunda yang tinggal di wilayah Jayakarta seperti masyarakat Jatinegara Kaum.

4) Jakarta (Tahun 1942 – Sekarang)

Penjajahan oleh Jepang dimulai pada tahun 1942 dan mengganti nama Batavia menjadi Jakarta untuk menarik hati penduduk pada Perang Dunia II. Kota ini merupakan tempat dilangsungkan Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia pada tahun 1945 dan diduduki Belanda sampai pengakuan kedaulatan pada tahun 1949. Sebelum tahun 1959, Jakarta merupakan bagian dari Provinsi Jawa Barat. Pada tahun 1959, status Kota Jakarta mengalami perubahan dari sebuah kotapraja dibawah walikota ditingkatkan menjadi daerah tingkat satu yang dipimpin oleh gubernur. Yang menjadi gubernur pertama Kota Jakarta adalah Soemarno Sosroatmodjo, seorang dokter tentara. Pengangkatan Gubernur DKI waktu itu dilakukan langsung oleh Presiden Sukarno. Pada tahun 1961, status Jakarta diubah dari Daerah Tingkat Satu menjadi Daerah Khusus Ibukota.

b. Letak Geografi DKI Jakarta

Daerah Khusus Ibukota Jakarta mempunyai luas wilayah ± 650 km^2 atau ± 65.000 termasuk wilayah daratan Kepulauan Seribu yang tersebat di Teluk Jakarta. Secara geografis wilayah DKI Jakarta terletak antara 106° 22’ 42” BT

sampai 106° 58' 18", dan antara 5° 19' 12" LS sampai 6° 23' 54" LS, dengan batas wilayah sebagai berikut:

a) Sebelah utara Daerah Khusus Ibukota Jakarta berbatasan dengan Laut Jawa.

b) Sebelah selatan berbatasan dengan Kota Depok

c) Sebelah timur berbatasan dengan Kota Bekasi dan Kabupaten Bekasi, Jawa Barat

d) Sebelah barat berbatasan dengan Kota Tangerang dan Kabupaten Tangerang, Banten.

Berdasarkan pasal 6 Undang-undang No. 5/1974 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 25 tahun 1978, wilayah DKI Jakarta dibagi habis kedalam 5 wilayah kota yang setingkat dengan Kota Madya Daerah Tingkat II dan berada langsung di bawah Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang terdiri dari 30 kecamatan dan 326 kelurahan. Pembagian wilayah tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Pembagian Wilayah Administratif Pemerintah DKI Jakarta

No.	Wilayah	Jumlah Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Keterangan
1	Jakarta Utara	5	29	Termasuk Kepulauan Seribu
2	Jakarta Pusat	7	41	
3	Jakarta Timur	7	58	
4	Jakarta Selatan	6	61	
5	Jakarta Barat	5	47	

Sumber: Rencana Umum Tata Ruang DKI Jakarta

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2. Gambaran Umum Kota Bekasi

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang terdapat di Provinsi Jawa Barat. Kota ini berada dalam lingkungan megapolitan Jabodetabek dan menjadi kota besar keempat di Indonesia. Untuk saat ini, Kota Bekasi berkembang dan menjadi kawasan sentra industri dan kawasan tempat tinggal kaum urban. Sebelumnya Kota Bekasi merupakan sebuah kecamatan dari Kabupaten Bekasi. Pada tahun 1982 Kecamatan Bekasi ditingkatkan statusnya menjadi Kota Administratif Bekasi. Kemudian pada tahun 1996 Kota Administratif Bekasi kembali ditingkatkan statusnya menjadi Kotamadya atau yang saat ini lebih dikenal dengan Kota Bekasi.

Secara geografis Kota Bekasi berada pada ketinggian 19 meter diatas permukaan laut. Kota ini terletak di sebelah timur Jakarta, berbatasan dengan Jakarta Timur di bagian barat, bebatasan dengan Kabupaten Bekasi di sebelah utara dan sebelah timur, berbatasan dengan Kabopaten Bogor di sebelah selatan, serta Kota Depok di sebelah Barat Daya. Dari total luas wilayahnya, lebih dari 50% Kota Bekasi sudah menjadi kawasan efektif perkotaan. Kemudian 90% pada Kota Bekasi telah menjadi kawasan perumahan. 4 persen dari Kota Bekasi menjadi kawasan industri. Dan 3 persen dari Kota Bekasi telah digunakan untuk perdagangan, dan sisanya untuk bangunan lainnya.

Kota Bekasi memiliki jumlah penduduk yang begitu padat. Dengan jumlah kawasan perumahan di Kota Bekasi sebesar 90%, menunjukkan bahwa penduduk di Kota Bekasi sangat padat. Berdasarkan sensus tahun 2008, kepadatan penduduk di Kota Bekasi pada kecamatan Bekasi Utara merupakan kecamatan yang terpadat

di Kota Bekasi. Dengan jumlah kepadatan penduduk mencapai 16.008 jiwa/km^2, dan Kecamatan Mustika Jaya dengan jumlah kepadatan penduduknya mencapai 4.081 jiwa/ km^2 menjadi kecamatan dengan jumlah kepadatan penduduk terendah. Sementara pada jumlah pencari kerja yang terdaftar di Kota Bekasi didominasi oleh tamatan SMA atau sederajat sekitar 65.6% dari total pencari kerja yang terdaftar. Dan akan bertambah jumlah penduduk di Kota Bekasi disetiap tahunnya karena merupakan tempat persinggahan bagi kaum urban.

3. Gambaran Umum Kereta Rel Listrik (KRL)/*Commuter Line* di Indonesia

Transportasi dengan menggunakan kereta api di Indonesia memiliki sejarah panjang. Diawali dari pembentukan PT KAI yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi kereta api meliputi angkutan penumpang dan barang serta bisnis penunjangnya. Didirikan atas dasar hukum Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan (Persero) Kereta Api. Akte Notaris Imas Fatimah No. 02 tanggal 1 Juni 1999 tentang pendirian PT. Kereta Api (Persero) Jalan Perintis Kemerdekaan No.1 Bandung. Salah satu kantor cabang dan anak perusahaan adalah Daerah Operasi 1 Jakarta, yang beralamat di jalan Taman Stasiun No 1 Jakarta. PT KAI sendiri memiliki visi "Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan, pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*." Juga memiliki misi "Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model

organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.”.

Telah diketahui, berawal dari masa kekuasaan kolonial Belanda, yaitu pada masa Pemerintahan Gubernur jenderal Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet Van Den Blee di desa Kemijen tanggal 1864 yang dinamai “*Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indishe Spoorweg Maatschppij-NV.NISM*”. Pembangunan jalan kereta api antara Kemijen-Tanggung serta dilanjutkan pada tanggal 10 Februarui 1870 dibangun jalan kereta api antara Semarang-Surakarta sepanjang 110 Km. Setelah itu pengembangan jalan kereta api dilakukan di Aceh tahun 1874, Sumatra Utara tahun 1886, Sumatra Barat tahun 1981, Sumatera Selatan tahun 1914, dan di Sulawesi tahun 1922 antara Makasar-Talakar.

Wacana elektrifikasi jalur Kereta Api (KA) di Indonesia telah didiskusikan oleh para pakar kereta api dari perusahaan kereta api milik pemerintah Hindia Belanda, yaitu: *Staats Spoorwegen* (SS). Sejak tahun 1917, menunjukkan bahwa elektrifikasi jalur kereta api akan menguntungkan jika dilihat dari segi ekenomi. Elektrifikasi jalur kereta api pertama kali dilakukan pada rute Tanjung Priuk – *Meester Cornelis* (Jatinegara) yang dimulai pada tahun 1923 dan kemudian selesai pada tanggal 24 Desember 1924. Untuk melayani jalur kereta listrik ini, pemerintah Hindia Belanda membeli beberapa jenis lokomotif listrik untuk menarik rangkaian kereta api. Diantaranya adalah lokomotif listrik seri 3000 buatan pabrik (*Swiss Locomotive & Machine Works*) SLM – (*Brown Baverie Cie*) BBC, lokomotif listrik seri 3000 buatan pabrik (*Allgemaine Electricitat*

Geselischaft) AEG Jerman. Lokomotif listrik seri 3200 buatan pabrik Werkspoor Belanda serta (Kereta Rel Lisrik) KRL buatan pabrik Westinghouse dan KRL buatan pabrik *General Electric*. Bagian dari perusahaan *Staats Spoorwegen* yang menangani sarana, prasarana, dan operasional kereta api listrik ini adalah *Electrishe Staats Spoorwegen* (ESS).

Peresmian elektrifikasi jalur KA bersamaan dengan hari ulang tahun ke 50 *Staats Spoorwegen*, juga sebagai peresmian stasiun Tanjung Priuk yang baru yaitu pada tanggal 6 April 1925. Elektrifikasi jalur kereta api yang mengelilingi kot Batavia (Jakarta) selesai pada tanggal 1 Mei 1927. Elektrifikasi tahap selanjutnya dilakukan pada jalur kereta api rute Batavia (Jakarta Kota) – Buitenzorg (Bogor) dan mulai dioperasionalkan pada tahun 1930. Jalur kereta listrik di Batavia ini menandai dibukanya sistem angkutan umum massal yang ramah lingkungan, yang merupakan salah satu sistem transportasi paling maju di Asia pada zamannya. Di masa itu, kereta listrik telah menjadi andalan bagi para penglaju (komuter) untuk bepergian, terutama bagi para penglaju yang bertempat tinggal di Bogor dan bekerja di Jakarta.

Pada tahun 1945, tepatnya setelah negara Indonesia merdeka dari para penjajah, lokomotif-lokomotif ini masih setia melayani para pengguna angkutan kereta api daerah Jakarta – Bogor. Pemerintah Indonesia sejak mengalami kemerdekaan, tidak pernah membeli lokomotif listrik untuk mengganti atau menambah jumlah lokomotif listrik yang beroperasi. Namun pada akhirnya, dengan usia yang telah mencapai setengah abad, lokomotif-lokomotif ini dinilai tidak memadai dan tidak layak untuk dioperasikan. Sehingga pemerintah mulai

mengganti rangkaian kereta tersebut dengan rangkaian Kereta Rel Listrik baru buatan Jepang tahun 1976.

Seiring dengan perkembangan zaman, KRL Jabodetabek yang saat ini lebih dikenal dengan sebutan *Commuter* memiliki berbagai fasilitas, kelas yang memadai, serta dapat memuaskan masyarakat. Fasilitas tersebut diantaranya adalah tempat duduk yang "*empuk*" hingga adanya *Air Conditioner* (AC). Saat ini kereta rel listrik yang beroperasi di jalur Jabodetabek terdapat dua kategori atau kelas pelayanan, yaitu KRL ekonomi non-AC dan kereta *Commuter Line AC*. Adanya dua kategori kereta rel listrik lingkup Jabodetabek, membuat masyarakat dengan leluasa untuk memilih kereta mana yang akan digunakan. Dengan tarif tiket Rp.6500 sampai dengan Rp.7000 untuk kereta *Commuter Line AC* dalam satu kali perjalanan.

Sistem pengoperasian kereta *commuter* di wilayah Jabodetabek dimulai pada tahun 2000, pada saat itu pemerintah Indonesia menerima hibah 72 unit KRL dari negara Jepang. Dari sekian jumlah unit kereta tersebut, hanya 50 unit saja yang bisa langsung digunakan dan dioperasikan sebagai rangkaian Kereta Rel Listrik. Saat ini terdapat 6 rute utama Kereta *Commuter* Jabodetabek. Keenam rute tersebut diantaranya adalah:

1) Jalur Merah Jakarta Kota – Bogor, via Gambir, Manggarai, Pasar Minggu, dan Depok.
2) Jalur Jingga Bogor – Jatinegara, via Gambir, Jakarta Kota, Pasar Senen.
3) Jalur Biru Jakarta Kota – Bekasi, via Gambir, Manggarai , dan Jatinegara.
4) Jalur Hijau Tanah Abang – Maja, via Kebayoran Lama dan Serpong.

5) Jalur Coklat Duri – Tangerang, via Rawa Buaya.

6) Jalur Ungu Jakarta Kota – Pelabuhan Tanjung Priok.

Gambar 2. Peta Rute Perjalanan KRL/*Commuter* Jabodetabek
Sumber: PT KAI *Commuter* Jabodetabek

Kereta Rel Listrik yang digunakan untuk melayani penumpang Jabodetabek adalah Kereta Rel Listrik AC "*bekas*" kepemilikan Jepang yang masih dalam kondisi baik dan layak untuk digunakan. Khusus untuk Kereta Rel Listrik Ciliwung, kereta yang digunakan merupakan kereta buatan PT INKA Madiun dengan nama KRL I (Kereta Rel Listrik Indonesia).

Semakin tingginya animo masyarakat Jabodetabek pada penggunaan kereta *commuter*, maka PT Kereta Api Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek menambahkan armada rangkaian kereta *commuter* yang ada. Pada tanggal 1

Agustus 2008, PT Kereta Api Divisi Angkutan Perkotaan Jabodetabek mendatangkan Kereta Rel Listrik dari Jepang sebanyak 1 rangkaian Kereta Rel Listrik yang berisi 8 gerbong. Kereta tersebut digunakan untuk menambah daya angkut pada perjalanan kereta *commuter* rute Jakarta Kota – Bogor dan rute Jakarta Kota – Bekasi. Kereta Rel Listrik yang tersedia di Indonesia saat ini terdapat 11 jenis kereta, antara lain sebagai berikut:

1. KRL *Rheostatik* seri 05 buatan Jepang, KRL ini didatangkan dari Jepang pada Agustus 201. Seri ini adalah KRL dengan teknologi tercanggih di Jabodetabek saat ini. Terdapat 8 rangkaian seri 05 yang tiba di Indonesia. Kereta seri ini hampir mirip dengan KRL seri 7000 yang juga buatan Jepang.
2. KRL *Rheostatik* seri 6000 buatan Jepang, kereta ini memiliki ciri yang sama dengan KRL seri 7000, karena terdapat beberapa kendala sehingga kereta seri ini belum dapat dioperasikan.
3. KRL *Rheostatik* seri 7000 buatan Jepang, rangkaian kereta ini dialokasikan pemeliharaannya pada Dipo Depok, terkadang dioperasikan di jalur Serpong dan Bekasi.
4. KRL *Rheostatik* seri 8000 dan 8500 buatan Jepang, KRL eks Tokyu Corporation mulai meramaikan armada komuter sejak dibelinya rangkaian KRL seri 8000 dan 8500. KRL ini diimpor dari Jepang dengan harga ¥ 800 juta atau yang setara dengan Rp.6,5 milyar per rangkaian kereta dengan 8 gerbong. Perbedaan dua seri ini terletak pada tampilan kereta.

5. KRL *Rheostatik* seri 1000 buatan Jepang, Indonesia adalah salah satu negara yang menggunakan kereta seri ini. Kereta ini merupakan rekondisi dari unit Tokyo Metro seri 5000, yang dijual ke Indonesia. Kereta ini dioperasikan untuk KRL kelas Ekonomi AC tujuan Bogor, Bekasi, dan Depok.
6. KRL *Rheostatik* seri 5000 buatan Jepang, merupakan unit kereta rel listrik buatan Jepang. Pada awalnya oleh PT KAI akan dioperasikan masing-masing rangkaian terdapat 10 gerbong, tetapi karena terbatasnya panjang peron pada beberapa stasiun dan kurangnya daya, maka rangkaian kereta rel listrik hanya terdapat 8 gerbong saja. Kereta rheostatik seri 1000 merupakan rekondisi dari kereta *rheostatik* seri 5000.
7. KRL *Rheostatik* seri JR103 buatan Jepang, Indonesia membeli kereta ini untuk melayani beberapa rute Jabotabek. Mulanya digunakan untuk layanan Bojonggede Ekspres dan Depok Ekspres. Namun, akibat bertambahnya penumpang, KRL ini pun diganti dengan unit Tokyu yang memiliki 8 gerbong, KRL model ini kini dioperasikan pada rute Tangerang yang jumlah penumpangnya tidak terlalu banyak. Selain itu, KRL ini berada dibawah alokasi depo Depok, dan dioperasikan untuk layanan Ekonomi AC Depok. KRL ini masing-masing rangkaiannya terdiri dari 4 gerbong, dan menjadi salah satu rangkaian KRL dengan fasilitas AC.

8. KRL VVVF *Holec* BN buatan Belgia Nederland, merupakan unit KRL ekonomi termuda yang masih digunakan. KRL ini dibuat oleh Belanda dan melayani rute ekonomi. Dari seluruh rangkaian kereta yang ada, KRL *Holec* tergolong jenis kereta yang paling sulit untuk dirawat. Selain karena masalah suku cadang yang jarang tersedia, KRL ini juga sering mengalami mogok karena kelebihan beban. Sehingga banyak KRL eks Holec yang rusak, dan dijadikan KRDE (Kereta Rel Diesel Elektrik) yang dioperasikan dibeberapa kota di luar Jakarta. Rekondisi KRL *Holec* adalah KRDE yang dioperasikan pada rute Yogyakarta – Solo, dan Padalarang – Cicalengka.
9. KRL VVVF Hyundai buatan Korea, merupakan KRL yang dibuat berdasarkan kerjasama antara PT INKA dan Hyundai, dirakit oleh PT INKA pada tahun 1985-1992. Rangkaian kereta ini dibuat sebanyak 8 gerbong yang berteknologi VVVF dan disebut-sebur merupakan prototype kereta maglev yang dikembangkan Hyundai untuk jalur Seoul – Pusan. Dan saat ini KRL model ini telah dikonversi menjadi KRDE dan beroperasi dijalur Surabaya – Mojokerto.
10. KRL VVVF Hitachi buatan Jepang, merupakan KRL yang dibuat pada tahun 1997 di PT INKA yang bekerja sama dengan Hitachi, KRL jenis ini dibuat sebanyak 64 unit yang berteknologi VVVF. Kereta ini memiliki ciri yang khas, yaitu ketika mulai bergerak, mengeluarkan suara yang sangat halus dan tidak menyentak, sehingga tidak menimbulkan polusi suara. Jenis KRL ini digunakan untuk Pakuan

Ekspres kelas bisnis, hingga pada suatu waktu KRL ini mengalami penurunan tingkatan pada saat adanya kereta seri 6000 dari Jepang.

11. KRL VVVF Indonesia rakitan Indonesia, kereta ini sering disbut dengan KRLI (Kereta Rel Listrik Indonesia). Kereta ini dibuat pada tahun 2001, sebagai hasil produk PT Inka yang merupakan pabrik kereta api nasional. Dengan alasan biaya pengadaan yang terlalu tinggi dan sering bermasalah, akibatnya hanya sedikit KRLI yang digunakan. Pada masa pendesain, KRL ini disebut sebagai KRL Prajayana.

4. Pendirian PT KAI *Commuter* Jabodetabek

Berawal dari Divisi Jabodetabek yang merupakan salah satu divisi di PT KAI yang bertugas menyediakan jasa layanan khusus kereta api rel listrik (KRL) dengan area operasi wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Untuk mengoptimalkan pelayanan jasa kereta api di wilayah Jabodetabek, divisi Jabodetabek telah diresmikan menjadi anak perusahaan PT KAI dengan menggunakan nama PT KAI *Commuter* Jabodetabek (KAI CJ), tepatnya pada hari Selasa tanggal 19 Mei 2001, di Stasiun Tanjung Barat, Jakarta Selatan. PT. KAI *Commuter* Jabodetabek merupakan salah satu anak perusahaan di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang dibentuk sesuai dengan Inpres NO. 5 Tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN NO. S-653/MBU/2008 pada tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia ini berawal dari keinginan *stakeholder* agar lebih memfokuskan pemberian pelayanan kepada konsumen. Khususnya dalam hal pelayanan jasa pada moda transportasi

yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak dengan fasilitas yang memadai. Jenis moda transportasi tersebut yang dibutuhkan oleh konsumen yang berada di wilayah Jabodetabek khususnya, dan di Indonesia pada umumnya.

PT. KAI *Commuter* Jabodetabek resmi menjadi anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sejak tanggal 15 September 2008, sesuai dengan Akte Pendirian No.415 Notaris Tn. Ilmiawan Dekrit, S.H. Kehadiran PT. KAI *Commuter* dalam industri jasa angkutan kereta api *commuter* tentunya melalui proses yang panjang. Awalnya dengan pembentukan Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang terpisah dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi I Jakarta. Dari adanya pemisahan ini, pelayanan KRL di wilayah Jabotabek berada di bawah pengawasan Divisi Angkutan Perkotaan Jabotabek. Kemudian untuk pelayanan kereta api jarak jauh yang beroperasi di wilayah Jabotabek berada di bawah pengawasan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi I Jakarta.

Setelah mengalami perubahan menjadi perseroan terbatas, PT KAI *Commuter* Jabodetabek mendapatkan izin usaha dari pemerintah yaitu No. KP 51 tahun 2009 dan juga mendapatkan izin operasi penyelenggara sarana perkeretaapian No. KP 53 Tahun 2009 yang semuanya dikeluarkan oleh Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Adapun yang menjadi tugas pokok dari PT. KAI *Commuter* Jabodetabek ini adalah menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api *commuter* dengan menggunakan sarana kereta rel listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang (Serpong), dan Bekasi.

Pembentukan PT. KAI Commuter Jabodetabek ini lebih memfokuskan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam bidang jasa transportasi massal. PT. KAI *Commuter* Jabodetabek merupakan salah satu opsi yang dapat diandalkan oleh masyarakat di wilayah Jabodetabek, karena banyak manfaat dan keunggulan yang dapat didapatkan jika menggunakan moda transportasi ini dibandingkan dengan transportasi darat lainnya. Adanya PT. KAI *Commuter* Jabodetabek merupakan bentuk solusi dari permasalahan transportasi perkotaan yang semakin padat, dilihat dari perkembangan masyarakat, pertambahan jumlah kendaraan pribadi, serta tidak bertambahnya volume jalan raya.

5. Visi dan Misi PT KAI *Commuter* Jabodetabek

PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, memiliki visi dan misi perusahaan yang dijadikan tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang jasa transportasi kereta api lingkup Jabodetabek. Visi dan misi PT. KAI *Commuter* Jabodetabek adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang memenuhi harapan *stakeholders*.

b. Misi

Menyelenggarakan sarana dan prasarana perkeretaapian berikut bisnis penunjangnya, melalui praktek bisnis terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

6. **Program Kereta Khusus Wanita**

Gambar 3. Logo Program Kereta Khusus Wanita
Sumber: PT KAI *Commuter* Jabodetabek (2012)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan dan sekaligus meningkatkan citra transportasi publik, serta melaksanakan kegiatan yang bersifat preventif terhadap pola keamanan dan kenyamanan konsumen. Latar belakang diadakannya program Kereta Khusus Wanita ini adalah, banyak keluhan dari penumpang kereta commuter, terutama penumpang wanita terhadap perilaku pelecehan seksual pada saat jam sibuk atau tingkat kepadatan pelanggan yang tinggi di dalam kereta commuter. Selain itu, tindak kekerasan yang berupa pelecehan, kerap kali terjadi pada wanita sebagai target korban dari pelaku kejahatan. Tujuan dari adanya program ini pun sederhana, yaitu memberikan layanan yang lebih baik terhadap para penumpang wanita sebagai bentuk rasa kepedulian untuk memperkecil bahkan menghapus tindak kejahatan baik berupa tindakan pelecehan seksual maupun tindak kejahatan lainnya dalam transportasi umum.

Mengacu pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perindungan konsumen, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api, maka PT. KAI *Commuter* Jabodetabek mengadakan program Kereta

Khusus Wanita sebagai bentuk penyaluran aspirasi penumpang kereta api *commuter*, terutama penumpang perempuan terhadap segala bentuk tindak kriminal didalam kereta api *commuter*. Perlu adanya layanan yang dapat memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat (pelanggan maupun calon pelanggan) yang ditawarkan dengan melalui mekanisme Program Kereta Khusus Wanita.

PT KAI *Commuter* Jabodetabek mengimplementasikan Kereta Khusus Wanita ini hanya diperuntukkan bagi kaum wanita tanpa ada batasan usia. Program Kereta Khusus Wanita untuk sementara ini hanya terdapat pada rangkaian Kereta Rel Listrik Ekonomi dan *Commuter Line*. Program Kereta Khusus Wanita ini maka diharapkan pelayanan publik yang dilakukan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek bisa lebih responsif terhadap pelanggan. Kerjasama yang baik antara masyarakat dan pihak penyelenggara program Kereta Khusus Wanita yaitu PT. KAI *Commuter* Jabodetabek dapat melancarkan implementasi program kereta khusus wanita.

B. Penyajian Data

Dalam penyajian data berikut ini, penulis dalam peneletiannya mendapatkan data dari berbagai narasumber yang ada, antara lain:

Tabel 3
Daftar Narasumber Penelitian

No.	Narasumber	Deskripsi
1.	Eva Chairunisa	Manager Coorporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek
2.	Ibu Yuli	Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

		Kota Bekasi, berumur 40 tahun. Penumpang Kereta Khusus Wanita tujuan Sawah Besar – Bekasi
3.	Ibu Muyasaroh	Ibu Rumah Tangga, berumur 35 tahun. Penumpang Kereta Khusus Wanita tujuan Jatinegara – Bekasi
4.	Ibu Risa	Guru Sekolah Dasar, berumur 28 tahun. Penumpang Kereta Khusus Wanita tujuan Jatinegara – Bekasi
5.	Ibu Lia	Penumpang Kereta Khusus Wanita tujuan Juanda – Bekasi
6.	Ibu Arni	Penumpang Kereta Khusus Wanita tujuan Jakarta Kota – Bekasi
7.	Irwanto	Petugas Keamanan gerbong Kereta Khusus Wanita rute Jakarta Kota – Bekasi
8.	Iif Adawiyah	Petugas Keamanan gerbong Khusus Wanita rute Jakarta Kota – Bekasi

Selain informan yang tercatat pada tabel 3, berikut ini merupakan data jumlah penumpang kereta api *commuter line* yang tercatat pada bulan Januari hingga bulan Maret tahun 2012.

Tabel 4
Data Jumlah Penumpang Kereta Api *Commuter Line*

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	6.696.201 orang
2	Februari	6.585.264 orang
3	Maret	7.094.567 orang

Sumber: PT KAI *Commuter* Jabodetabek 2012

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Dapat dilihat pada tabel 4 tentang data jumlah penumpang kereta api *commuter line*, terdapat penurunan pada bulan Februari. Penurunan jumlah angka penumpang pada kereta api *commuter line* terjadi bukan karena menurunnya jumlah penumpang pada realitasnya, tetapi karena adanya perbedaan jumlah hari pada bulan Januari dan bulan Februari. Bulan Januari berjumlah 31 hari sedangkan bulan Februari berjumlah 29 hari. Jika pada jumlah penumpang per harinya berjumlah 200.000 orang, maka dalam dua hari penumpang dapat berjumlah 400.000. Kembali pada tabel 4, selisih jumlah penumpang antara bulan Januari dan bulan Februari tidak sampai pada angka 400.000 penumpang. Itu artinya penurunan angka jumlah penumpang pada bulan Januari dan bulan Februari, bukan merupakan penurunan penumpang, tetapi malah sebaliknya. Keadaan demikian menunjukkan bahwa banyak masyarakat Jabodetabek yang masih setia menggunakan moda transportasi berupa kereta api *commuter line*.

1. Pelayanan Jasa PT KAI *Commuter* Jabodetabek Terhadap Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

a. Kenyamanan Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

1) Eva Chairunisa, Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Kamis, 19 April 2012, pukul 11.00 WIB.

"*Ya, jadi pengadaan kereta khusus wanita ini diawali dengan pembelian kereta seri 7000 dari Jepang ya, tujuannya karena target*

awal kita adalah pelayanan pelanggan. Jadi diawali dari pembelian kereta itulah sekaligus momentum yang pas terhadap keluhan yang selama ini banyak sekali terjadi akibat adanya pelecehan terhadap wanita di dalam kereta, kemudian untuk meningkatkan pelayanan kami terhadap penumpang, terutama penumpang wanita. Maka kami berikan gerbong khusus wanita, supaya mereka yang kaum wanita ini merasa nyaman, artinya ketika mereka berdesakan pun mereka merasa nyaman karena ada di dalam gerbong khusus wanita"

2) Ibu Yuli, seorang Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang berumur 40 tahun. penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Sawah Besar – Stasiun Bekasi, Senin, 16 April 2012, pukul 10.00 WIB

"*Saya sudah 20 tahun jadi penumpang setianya KRL, tiap hari saya naek kereta soalnya kan kantor saya didaerah Juanda mba. Sebenernya si sama saja yah ada gerbong khusus buat perempuan atau nggak. Soalnya alhamdulillah selama ini saya gak pernah dapet pelecehan. Jadi saya nyaman-nyaman aja mba*."

3) Ibu Muyasaroh, seorang Ibu Rumah Tangga yang berumur 35 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Selasa, 17 April 2012, pukul 08.00 WIB

"*Adanya kereta khusus wanita ni mba ya, saya jadi ngerasa enak gitu mba, ngerasa diperhatiin ama pemerintah. Keretanya enak lagi,*

walaupun gak setiap hari saya naik kereta ini, lebih nyaman naik kereta lah mba, ketimbang naik bis kota, macet banget soalnya"

4) Ibu Risa, seorang Guru Sekolah Dasar Cipinang Muara yang berumur 28 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Rabu 18 April 2012, pukul 07.00 WIB

   "*Saya ngerasa lebih cepet baik kereta ya dibandingkan naek angkutan kota, trus ngerasa lebih nyaman aja kalo satu gerbong ni isinya perempuan semuanya, kan jadi gak canggung kalo pas jam-jam sibuk, karena biasanya suka penuh*"

5) Ibu Lia, seorang Pegawai Negeri Sipil yang berumur 30 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Juanda – Stasiun Bekasi, Jumat, 20 April 2012, pukul 07.00 WIB

   "*Saya memilih kereta khusus wanita ya karena merasa lebih nyaman aja, apalagi saya kan kerja, jadi tiap hari bolak-balik naek kereta. Ada yang khusus wanita juga bersyukur yah, kalo udah waktunya pulang udah capek banget ya, jadi gak ngerasa risih buat tidur di kereta, kan satu gerbong isinya perempuan semua*"

6) Ibu Arni, seorang Karyawan Swasta yang berumur 25 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Jakarta Kota – Bekasi, Senin, 23 April 2012, pukul 08.00 WIB

   "*Menurut saya, bagus juga ada gagasan berupa kereta khusus wanita ya, karena buat ibu-ibu seperti saya yang punya anak kecil merasa tertolong sekali. Saya gak perlu kuatir anak saya kegencet mas-mas*

atau bapak-bapak sewaktu kereta lagi penuh. Kadang kan kalo udah lagi penuh, orang-orang tu suka gak peduli ama penumpang yang lain. jadi selain sayanya ngerasa nyaman bepergian sama anak saya, saya gak perlu takut lagi anak saya kegencet waktu kereta penuh"

7) Irwanto, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Selasa, 24 April 2012, pukul 10.00 WIB

"*Menurut saya sebagai petugas keamanan digerbong wanita ini, seharusnya kan perempuan ya petugasnya, tapi karena keterbatasan sumber daya manusianya. Jadi untuk sementara petugas untuk gerbong khusus wanita ini ya diisi dengan satpam laki-laki. Tapi sejauh ini, penumpang nggak ngerasa terganggu kok, dengan keberadaan satpam laki-laki*"

8) Iif Adawiyah, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Rabu, 25 April 2012, pukul 11.00 WIB

"*Buat saya, adanya kereta khusus buat perempuan ini suatu terobosan, memang sebelumnya pernah ada tapi kan gak berjalan mulus. Saya sebagai salah satu petugas keamanan perempuan di gerbong khusus wanita, merasa penumpang-penumpang di gerbong khusus wanita merasa nggak ada gangguan dari tindakan-tindakan pelecehan.*"

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

b. Keamanan Penumpang Wanita dalam Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi

1) Eva Chairunisa, Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Kamis, 19 April 2012, pukul 11.00 WIB. "*Untuk keamanan di gerbong kereta khusus wanita ini, kami dari pihak PT. KCJ (Kereta Api Commuter Jabodetabek) sudah menyediakan pengamanan disetiap gerbongnya, apalagi digerbong khusus wanita. Saat ini disetiap gerbong khusus wanita itu sudah dilengkapi dengan satu bahkan dua pengamanan di dalam gerbong, tugasnya adalah selain untuk berjaga di dalam gerbing dan memeriksakan karcis penumpang, mereka juga bertugas untuk mengarahkan ketika ada laki-laki yang masuk ke dalam gerbong khusus wanita untuk pindah ke gerbong kereta yang umum.*"

2) Ibu Yuli, seorang Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang berumur 40 tahun. penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Sawah Besar – Stasiun Bekasi, Senin, 16 April 2012, pukul 10.00 WIB

   "*Selama saya menjadi penumpang KRL, syukur alhamdulillah saya belum pernah tu ya yang namanya kecopetan atau ngalamin pelecehan. Buat saya, asal kita bisa menjaga diri sendiri, saya yakin pasti gak akan kecopetan. Istilahnya 'jangan nyolek kalo gak mau dicolek', jadi masalah keamanan itu tergantung masing-masing individu mau apa enggak untuk dilecehkan*"

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

3) Ibu Muyasaroh, seorang Ibu Rumah Tangga yang berumur 35 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Selasa, 17 April 2012, pukul 08.00 WIB

"*Terus terang ni ya, saya lebih merasa aman gitu kalo naik KRL, apalagi setelah diadakan gerbong khusus untuk wanita. Dulu pernah waktu saya naik bis kota ke arah kebayoran, saya pernah kecopetan. Semenjak saat itu deh, gak pernah saya mah naik bis kota lagi. Kapok saya.*"

4) Ibu Risa, seorang Guru Sekolah Dasar Cipinang Muara yang berumur 28 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Rabu 18 April 2012, pukul 07.00 WIB

"*Iya kalau saya si merasa lebih aman ya, karena namanya aja gerbong khusus untuk wanita, jadi isinya ya wanita semua, paling cuma satpamnya aja yang lagi tugas yang laki-laki, tapi masa satpam mau nyopet atau macem-macem, kan gak mungkin. Menurut saya si lebih aman deh KRL yang sekarang.*"

5) Ibu Lia, seorang Pegawai Negeri Sipil yang berumur 30 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Juanda – Stasiun Bekasi, Jumat, 20 April 2012, pukul 07.00 WIB

"*Iya, ya jadi kalau saya pergi kemana-mana dan sendirian, kereta khusus wanita emang jadi pilihan yang tepat gitu. Gak terlalu khawatir juga kalo mau ngeluarin handphone atau dompet.*

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Sebelumnya kan suka takut gitu buat ngeluarin handphone, takut dicopet soalnya."

6) Ibu Arni, seorang Karyawan Swasta yang berumur 25 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Jakarta Kota – Bekasi, Senin, 23 April 2012, pukul 08.00 WIB

"*Dulu waktu awalnya itu ada pembagian flyer tentang pengoperasian kereta khusus wanita ini, terus juga ada tanda warna pink di setiap stasiun ya. Dan kenapa saya lebih memilih kereta khusus wanita, karena menurut saya lebih merasa aman dan nyaman berada di dalamnya. Dan memang setiap hari saya jadi pelanggan setia kereta commuter ini, dan saya merasa aman-aman saja.*"

7) Irwanto, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Selasa, 24 April 2012, pukul 10.00 WIB

"*Ya untuk keamanan gerbong khusus wanita, memang sudah dilengkapi petugas keamanan di dalam gerbong, apalagi gerbong khusus wanita ini ya, setelah kurang lebih 1 tahun saya bertugas di dalam rangkaian kereta commuter, apalagi di gerbong khusus wanita. Sepengamatan saya jarang sekali kasus-kasus seperti tindak pencopetan dan pelecehan seksual terhadap perempuan terjadi di gerbong khusus wanita ini ya.*"

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

8) Iif Adawiyah, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Rabu, 25 April 2012, pukul 11.00 WIB

"*Sebenarnya tindakan pencopetan itu sudah jarang terjadi di KRL, apalagi di commuter. Apalagi dengan adanya gerbong khusus wanita, ibu-ibu yang paling antusias. Karena kalo ada gerbong khusus wanita para penumpang wanitanya pasti punya pemikiran akan terbebas dari yang namanya copet.karena kan sudah dijaga sama kami sebagai satpam digerbong ini.*"

c. Kelengkapan Fasilitas Gerbong Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi

1) Eva Chairunisa, Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Kamis, 19 April 2012, pukul 11.00 WIB.

"*Fasilitas yang kami sediakan untuk gerbong khusus wanita, sama dengan fasilitas yang ada di gerbong umum. Yang membedakan adalah warna interior dari dalam gerbong khusus wanita ya, karena jika di gerbong umum kami tidak membuat interior seperti interior yang ada di gerbong khusus wanita. Ada lagi yang berbeda yaitu Air Conditioner-nya, pendingin udara atau AC yang ada di gerbong kereta khusus wanita ini berbeda yaitu terasa lebih sehat karena menggunakan bahan pendingin yang ramah lingkungan ya, yaitu*

menggunakan bahan karbon. Itu sangat ramah lingkungan sekali, jadi aman untuk digunakan."

2) Ibu Yuli, seorang Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang berumur 40 tahun. penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Sawah Besar – Stasiun Bekasi, Senin, 16 April 2012, pukul 10.00 WIB

   "*Menurut saya fasilitias yang disediakan sudah lengkap, mungkin kurang kamar mandi saja ya, atau karena ini kereta lokal jadinya mungkin nggak disediakan.*"

3) Ibu Muyasaroh, seorang Ibu Rumah Tangga yang berumur 35 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Selasa, 17 April 2012, pukul 08.00 WIB

   "*Fasilitas kereta khusus wanita ini menurut saya ya sudah lumayan ya, kursinya sudah enak, nggak keras kaya yang di KRL ekonomi. Sebanding lah sama harganya.*"

4) Ibu Risa, seorang Guru Sekolah Dasar Cipinang Muara yang berumur 28 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Rabu 18 April 2012, pukul 07.00 WIB

   "*Ya menurut saya, sudah bagus ya fasilitasnya, ada kursi prioritas di gerbong khusus wanita, jadi kalo ada ibu-ibu lansia, ibu-ibu yang membawa balitanya, atau ibu-ibu yang lagi hamil. Bisa duduk dikursi prioritas itu.*"

5) Ibu Lia, seorang Pegawai Negeri Sipil yang berumur 30 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Juanda – Stasiun Bekasi, Jumat, 20 April 2012, pukul 07.00 WIB

"*Menurut saya, selain fasilitas keamanan yang ada. Ada banyak yang disediakan ya. Seperti tempat duduk yang empuk, terus ada AC-nya. Pokoknya fasilitas yang disediakan membuat saya sebagai penumpang menjadi nyaman.*"

6) Ibu Arni, seorang Karyawan Swasta yang berumur 25 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Jakarta Kota – Bekasi, Senin, 23 April 2012, pukul 08.00 WIB

"*Saya rasa fasilitas di gerbong kereta khusus wanita ini, sudah hampir lengkap ya. Mulai dari tempat duduknya, pendingin udaranya, terus ada tempat duduk prioritas untuk beberapa kategori wanita. Tapi mungkin perlu ditambahin toiletnya ya.*"

d. Ketepatan Waktu Pada Jadwal Perjalanan Kereta Api *Commuter* Rute Jakarta Kota – Bekasi

1) Eva Chairunisa, Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Kamis, 19 April 2012, pukul 11.00 WIB.

"*Sebenarnya masalah waktu ini, adalah yang paling urgent. Kenapa paling urgent, karena itu termasuk salah satu faktor kenyamanan penumpang. Kalau kereta datang terlambat, otomatis penumpang akan merasa tidak nyaman karena keterlambatan kereta. Nah, saat ini*

pun kita memberlakukan yang namanya single operation, dimana hanya ada dua jenis kereta yang beroperasi yaitu kereta commuter line dan kereta ekonomi non AC. Dan dengan single operation yang berlaku saat ini, kami berusaha untuk mengatur jadwal perjalanan kereta dengan sedemikian rupa agar tidak terjadi keterlambatan seperti yang pernah terjadi sebelum-sebelumnya."

2) Ibu Yuli, seorang Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang berumur 40 tahun. penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Sawah Besar – Stasiun Bekasi, Senin, 16 April 2012, pukul 10.00 WIB

   "*Menurut saya semenjak adanya kereta khusus wanita ini, kereta datengnya gak 'ngaret' ya, jadi kita bisa mengira-ngira ni, mau berangkat ke kantor jam berapa dari rumah.*"

3) Ibu Muyasaroh, seorang Ibu Rumah Tangga yang berumur 35 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Selasa, 17 April 2012, pukul 08.00 WIB

   "*Ya lumayan tepat waktu ya, lebih mendingan naik kereta dari pada naik bus kota. Kalau naik bus, macet banget dijalan, bisa 3 – 4 jam dijalan. Mending naik kereta, perjalanan kira-kira 1 jam lah bisa sampe kantor.*"

4) Ibu Risa, seorang Guru Sekolah Dasar Cipinang Muara yang berumur 28 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Jatinegara – Stasiun Bekasi, Rabu 18 April 2012, pukul 07.00 WIB

"*Ya alhamdulillah selama saya naik kereta commuter, belum pernah dikecewakan dengan keterlambatan kereta ya. Alhamdulillah selalu tepat waktu datangnya. Kalau hanya telat 2-4 menit ya nggak masalah buat saya.*"

5) Ibu Lia, seorang Pegawai Negeri Sipil yang berumur 30 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Stasiun Juanda – Stasiun Bekasi, Jumat, 20 April 2012, pukul 07.00 WIB

"*Selama saya jadi penumpang kereta commuter, jarang ya keretanya telat. Apa lagi kalau jam 7 pagi, kadang keretanya sudah ada nungguin penumpangnya.*"

6) Ibu Arni, seorang Karyawan Swasta yang berumur 25 tahun, penumpang gerbong kereta khusus wanita tujuan Jakarta Kota – Bekasi, Senin, 23 April 2012, pukul 08.00 WIB

"*Kalau kereta datang telat si enggak ya, tapi berangkatnya kereta itu yang kadang suka telat. Jadi gak sesuai sama jadwal keberangkatan yang udah ada.*"

7) Irwanto, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Selasa, 24 April 2012, pukul 10.00 WIB

"*Ya untuk keterlambatan kereta commuter, sepertinya jarang ya. Karena datang dan berangkatnya kereta selalu tepat pada jadwal yang sudah ditetapkan.*"

8) Iif Adawiyah, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Rabu, 25 April 2012, pukul 11.00 WIB

"*Sampai saat ini jarang ya ada penumpang yang mengeluh sama saya kalo keretanya suka dateng telat. Itu artinya kan kereta selalu datang tepat waktu. Dan menurut saya, kereta commuter ini selalu berangkat sesuai dengan jadwalnya.*"

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

1) Eva Chairunisa, Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Kamis, 19 April 2012, pukul 11.00 WIB.

"*Untuk faktor pendukung dari proses pelaksanaan program kereta khusus wanita ini, ya usaha yang kita lakukan yaitu kita aktifkan*

anouncer kita, bisa didengar di setiap stasiun dan di dalam rangkaian kereta khusus wanita 'gerbong pertama dan terakhir adalah gerbong khusus untuk wanita' itu salah satu yang kita lakukan. Yang kedua adalah ketegasan dari petugas keamanan yang kita bentuk, bagaimana mereka seharusnya menghadapi penumpang dan bagaimana seharusnya bekerja dilapangan. Misalnya dengan mengarahkan penumpang dan aktif berkomunikasi dengan penumpang kereta commuter."

2) Irwanto, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Selasa, 24 April 2012, pukul 10.00 WIB

"*Saya kira yang menjadi faktor pendukung dari pelaksanaan kereta commuter ini adalah partisipasi dari penumpang wanita untuk menggunakan fasilitas gerbong kereta khusus wanita. Terus kesadaran dari penumpang laki-laki untuk tidak menggunakan gerbong khusus wanita.*"

3) Iif Adawiyah, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Rabu, 25 April 2012, pukul 11.00 WIB

"*Untuk faktor pendukungnya mungkin, keberadaan dari petugas keamanan perempuan, karena ini kan gerbong khusus untuk perempuan, jadi akan lebih bertambah rasa kenyamanan penumpang,*

jika gerbong khusus wanita ini dijaga oleh petugas keamanan perempuan."

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

1) Eva Chairunisa, Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Kamis, 19 April 2012, pukul 11.00 WIB.

   "*Kalau faktor penghambat, ketegasan dari petugas kemanan dalam gerbong khusus wanita, misalnya ada penumpang laki-laki yang masuk gerbong khusus wanita, tapi karena penjaga ini merasa gerbong-gerbong yang lain sudah penuh, akhirnya ya sudahlah dibiarkan saja penumpang laki-laki menempati gerbong khusus untuk wanita. Selain itu juga, masih belum mencukupinya sumber daya manusia untuk petugas keamanan perempuan, untuk ditempatkan di setiap gerbong khusus wanita. Sehingga faktor seperti itulah yang kiranya menghambat pelaksanaan program menjadi kurang maksimal.*"

2) Irwanto, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Selasa, 24 April 2012, pukul 10.00 WIB

   "*Ya yang menghambat itu kalau kereta lagi penuh, kadang kan penumpang laki-laki kalo naik kereta suka dari gerbong terkahir, begitu liat gerbong depannya penuh jadi dia nempatin gerbong*

terakhir, padahal itu kan khusus untuk perempuan. Mungkin dia gak tau kalo gerbong pertama sama terakhir khusus untuk perempuan. Jadi harus ditegor dulu, biar dia pindah ke gerbong yang umum. Intinya si kesadaran masyarakat yang masih minim ya terkait dengan program kereta khusus wanita."

3) Iif Adawiyah, petugas keamanan gerbong kereta khusus wanita rute Stasiun Jakarta Kota – Stasiun Bekasi, Rabu, 25 April 2012, pukul 11.00 WIB

"*Menurut saya yang jadi faktor penghambat itu, masih terbatasnya jumlah petugas keamanan perempuan ya, sama kesadaran penumpang sama adanya kereta khusus wanita. Terutama untuk penumpang yang laki-laki. Kadang suka acuh sama peraturan. Jadi suka seenaknya aja naik gerbong khusus untuk perempuan.*"

C. Pembahasan

1. Pelayanan Jasa PT. Kereta Api *Commuter* Jabodetabek Terhadap Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

a. Kenyamanan Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

Transporasi umum yang disediakan oleh pemerintah ditujukan selain untuk mengurangi kemacetan di jalan raya akibat semakin meningkatnya jumlah kendaraan pribadi. Serta untuk menciptakan kenyamanan masyarakat dalam

menggunakan transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah. Masyarakat seperti dimanjakan oleh pemerintah dengan berbagai macam pilihan transportasi umum. Seperti yang dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta, yang menyediakan berbagai pilihan transportasi umum yang sesuai dengan minat masyarakat. Dengan demikian masyarakat dapat memilih berbagai angkutan umum yang disediakan oleh pemerintah sesuai dengan kebutuhannya.

Salah satu transportasi umum yang nantinya akan menjadi *icon* transportasi Kota Jakarta adalah kereta api lokal yang beroperasi di wilayah Jabodetabek. Melalui PT. KAI *Commuter* Jabodetabek, pemerintah menyediakan bentuk transportasi umum berupa kereta api *commuter line*. Dalam operasinya PT. KAI *Commuter* Jabodetabek berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang. Salah satunya adalah menciptakan kenyamanan bagi setiap penumpang yang menggunakan kereta api *commuter line*. Karena dengan menggunakan kereta api *commuter line*, masyarakat wilayah Jabodetabek akan terbebas dari kemacetan di jalan raya.

Selain itu PT. KAI *Commuter* Jabodetabek telah mengadakan program Kereta Khusus Wanita dalam rangka meningkatkan pelayanan jasanya. Dimana kereta ini hanya diperuntukkan bagi penumpang wanita semua umur. Seperti yang dikatakan oleh Manager Corporate Comunication PT. KAI *Commuter* Jabodetabek Ibu Eva Chairunisa dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis, beliau mengatakan bahwa adanya kereta khusus wanita semata-mata untuk memberikan kenyamanan terhadap kaum wanita, yang kerap kali dalam

menggunakan transportasi umum terutama kereta api lokal mengalami tindakan pelecehan seksual dari oknum yang tidak bertanggungjawab.

Pernyataan Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek diamini oleh masyarakat yang menggunakan fasilitas gerbong kereta khusus wanita. Berdasarkan pernyataan dari salah satu informan yang diwawancara oleh penulis, diantara lima penumpang kereta khusus wanita yang diwawancara secara bergantian, menyebutkan dalam bahasa yang berbeda namun memiliki makna yang sama. Para informan ini merasakan hal yang sama dengan adanya program Kereta Khusus Wanita. Yaitu para informan yang dalam hal ini adalah penumpang gerbong kereta khusus wanita pada rute Jakarta Kota – Bekasi merasa nyaman jika menggunakan moda transportasi ini. Karena menurut mereka, faktor kenyamanan dalam berkendara lebih diutamakan sehingga membuat mereka untuk terus menggunakan moda transportasi ini.

Gambar 4. Suasana di dalam gerbong kereta khusus wanita rute Jakarta Kota – Bekasi ketika dalam keadaan penuh
Sumber: Hasil dokumentasi penelitian

Dapat dilihat pada gambar 4, suasana di dalam gerbong kereta khusus wanita saat kereta dalam keadaan penuh. Penumpang wanita tetap merasa nyaman walaupun harus berdesakan dengan penumpang wanita yang lain. Kenyamanan bagi konsumen atau penumpang kereta merupakan salah satu prinsip dari penyelenggaraan pelayanan publik. Bahkan kenyamanan bagi konsumen sangat diutamakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003. Didalamnya dicantumkan bahwa kenyamanan konsumen harus diperhatikan mulai dari lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur, kemudian tersedianya ruang tunggu bagi konsumen yang nyaman, bersih dan rapi, serta dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung pelayanan.

Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis, pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita pada kereta api *commuter line* ini sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang dapat membuat penumpang kereta terutama penumpang gerbong kereta khusus wanita sebagai konsumen merasa nyaman dalam menggunakan layanan jasa transportasi tersebut. Disetiap stasiun, penumpang kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line*, disediakan ruang tunggu khusus untuk penumpang kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line*. Dapat dilihat dari sisi tersebut, bahwa pihak PT. KAI *Commuter* Jabodetabek memperhatikan kenyamanan penumpang wanita pada saat menunggu kedatangan kereta. Sehingga penumpang wanita tidak perlu berdesakan dengan penumpang laki-laki ketika menunggu kedatangan kereta api *commuter line*.

Bentuk pelayanan jasa PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam program Kereta Khusus Wanita untuk memberikan rasa nyaman bagi penumpang wanita ini dapat dikaitkan dengan salah satu indikator pelayanan publik oleh Fitzsimmons and Fitzsimmons, yaitu *assurance* dan *empaty*. Seperti yang dijelaskan pada kajian pustaka tentang indikator pelayanan publik, *assurance* (jaminan) yang diberikan bagi penumpang terkait dengan keselamatan dan kenyamanan penumpang dalam menggunakan layanan jasa *commuter line*. Serta adanya *empaty* dari pihak penyelenggara layanan jasa *commuter line* untuk mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh penumpang. Kenyamanan yang diciptakan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk kepuasan penumpang, terkait dengan dua hal dari indikator pelayanan publik tersebut. Indikator pelayanan publik yang berkaitan dengan faktor kenyamanan penumpang wanita, membuktikan bahwa adanya kepedulian dari pihak penyelenggara layanan jasa *commuter line* terhadap keselamatan dan kenyamanan penumpang wanita. Hal demikian terbukti pada penyediaan gerbong kereta khusus wanita yang hanya diperuntukkan bagi penumpang wanita.

Dengan demikian keberadaan gerbong kereta khusus wanita saat ini sangat dibutuhkan oleh penumpang wanita. Penulis dapat mengatakan bahwa program yang dibentuk oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek ini berjalan dengan efektif berdasarkan jika dilihat dari sisi kenyamanan penumpang. Karena antusias penumpang wanita untuk menggunakan kereta api *commuter line* yang sudah dilengkapi dengan kereta khusus wanita semakin tinggi. Sehingga rasa

kenyamanan berkendara tercipta pada penumpang wanita yang menggunakan gerbong kereta khusus wanita.

b. Keamanan Penumpang Wanita Dalam Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi

Transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah tentu harus bersifat aman bagi masyarakat yang menggunakan jasa transportasi umum. Rasa aman dalam berkendara otomatis akan timbul pada masing-masing individu yang menggunakan jasa transportasi umum. Keamanan yang diperuntukkan bagi para konsumen pengguna jasa transportasi umum, sering kali tidak lepas dari "*tangan-tangan jahil*" atau tindakan kriminal dari sebuah oknum. Seperti copet, pencurian, bahkan tindakan pelecehan seksual yang meresahkan masyarakat pengguna jasa layanan transportasi umum.

Dalam prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, keamanan juga merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang tercantum pada pedoman pelayanan publik pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, bahwa keamanan masyarakat yang dalam hal ini berperan sebagai konsumen bisa merasakan keamanan dan kepastian hukum dari proses dan produk dari pelayanan publik yang diciptakan oleh pemerintah.

Seperti yang dilakukan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk meningkatkan mutu pelayanan moda transportasi publik seperti kereta lokal, dan untuk menciptakan rasa aman bagi penumpang kereta, khususnya rasa aman bagi

penumpang perempuan. Serta mengurangi tingkat tindakan pelecehan seksual terhadap penumpang perempuan pada kereta api *commuter line*. Maka PT KAI *Commuter* Jabodetabek mengadakan sebuah program Kereta Khusus Wanita yang didesain khusus untuk wanita tanpa batasan usia. Yang bertujuan agar penumpang perempuan ini merasa aman dalam menggunakan transportasi umum seperti kereta. Kereta yang diperuntukkan khusus untuk wanita ini diberikan penjagaan khusus oleh petugas keamanan wanita. Meskipun belum seluruh gerbong kereta khusus wanita pada rangkaian kereta api *commuter line* dijaga khusus dengan petugas keamanan wanita. Tetapi penumpang kereta khusus wanita telah merasakan dampaknya, yaitu penumpang wanita tetap merasa aman walaupun petugas keamanannya adalah laki-laki.

Gambar 5. Kondisi di dalam gerbong kereta khusus wanita rute Jakarta Kota – Bekasi
Sumber: Hasil dokumentasi penelitian

Dengan adanya program Kereta Khusus Wanita dilihat dari segi keamanannya, menurut penulis merupakan salah satu cara yang efektif untuk

mencegah timbulnya tindak kriminal dan pelecehan terhadap penumpang dalam transportasi umum. Khususnya tindak kriminal dan pelecehan yang terjadi terhadap penumpang wanita. Pernyataan yang dilontarkan oleh beberapa penumpang wanita kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi yang diwawancarai oleh penulis, menyatakan bahwa faktor keamanan yang dibutuhkan penumpang kereta api *commuter line* sudah terpenuhi sejak diadakannya gerbong khusus untuk penumpang wanita.

Bentuk pelayanan jasa PT KAI *Commuter* Jabodetabek berupa jaminan keamanan bagi penumpang, terkait dengan beberapa indikator pelayanan publik oleh Fitzsimmons and Fitzsimmons berupa *reliability* dan *responsiveness*. Dua indikator pelayanan publik tersebut, berkaitan dengan faktor keamanan yang diciptakan PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk penumpang, terutama bagi penumpang wanita pengguna fasilitas gerbong kereta khusus wanita. Salah satu indikator pelayanan publik yang tercermin pada pelayanan jasa transportasi yang dilakukan oleh pemerintah melalui PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Seperti pada penyediaan sumber daya manusia untuk dijadikan petugas keamanan di dalam gerbong kereta khusus wanita. Serta peraturan penggunaan gerbong kereta khusus wanita yang dicantumkan lewat logo yang dipasang disetiap gerbong kereta khusus wanita.

Gambar 6. Logo Kereta Khusus Wanita yang dipasang disetiap gerbong kereta khusus wanita
Sumber: Hasil dokumentasi penelitian

Pemberian pelayanan yang tepat kepada penumpang khususnya penumpang wanita untuk menggunakan fasilitas gerbong kereta khusus wanita yang tersedia pada kereta api *commuter line* pada semua jalur. Selain itu, PT KAI *Commuter* Jabodetabek menjamin keamanan penumpang yang merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada penumpang wanita yang menggunakan fasilitas gerbong kereta khusus wanita. Pengadaan kamera tersembunyi pada gerbong kereta khusus wanita dirasa perlu sebagai upaya untuk membuat penumpang merasa lebih nyaman lagi. Karena dengan adanya kamera tersembunyi, petugas keamanan dapat memantau keamanan para penumpang yang berada di gerbong kereta khusus wanita.

Dari beberapa pernyataan yang dilontarkan penumpang wanita kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota - Bekasi dan pengamatan penulis terkait dengan keamanan kereta khusus wanita, penulis menyimpulkan bahwa keamanan penumpang wanita pada gerbong kereta khusus wanita rute Jakarta Kota – Bekasi

sudah terjamin dengan keberadaan petugas keamanan yang berjaga di dalam gerbong khusus wanita. Karena dengan adanya keberadaan petugas keamanan, penumpang wanita dalam gerbong kereta khusus wanita tidak perlu merasa tidak nyaman dengan keberadaan laki-laki didalamnya. Walaupun jika hal tersebut terjadi, petugas keamanan akan menghimbau penumpang laki-laki tersebut untuk pindah ke gerbong umum. Meskipun demikian, akan lebih baik jika para penumpang menjaga keselamatan dan keamanan dirinya sendiri ketika berkendara.

c. Kelengkapan Fasilitas Gerbong Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi

Keberadaan transportasi umum disediakan oleh pemerintah di kota Jakarta khususnya tentunya tidak terlepas dari fasilitas yang disediakan pada masing-masing jenis transportasi umum. Fasilitas yang disediakan tentunya akan menambahkan kenyamanan bagi penumpang dalam menggunakan transportasi umum. Penyediaan fasilitas yang memadai bagi penumpang/masyarakat merupakan salah satu komponen standar untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Hal tersebut tertera pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 dan juga pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003.

PT KAI *Commuter* Jabodetabek yang menjadi situs penelitian pada tulisan ini, sedang berusaha untuk menambah fasilitas kereta api *commuter line* yang beroperasi di wilayah Jabodetabek. Terlihat dalam upayanya dengan mengadakan

gerbong kereta yang dikhususkan untuk penumpang wanita pada setiap rangkaian kereta api *commuter line* yang beroperasi di wilayah Jabodetabek, khususnya pada rute Jakarta Kota – Bekasi. Didalamnya pun terdapat berbagai fasilitas yang memanjakan penumpang. Hal itu diungkapkan oleh Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek pada saat diwawancarai oleh penulis. Fasilitas gerbong khusus wanita yang disediakan mulai dari tempat duduk yang nyaman, pendingin udara yang ramah, serta tempat duduk prioritas bagi wanita lansia (lanjut usia), wanita hamil, wanita penyandang cacat, dan wanita yang membawa balita.

Gambar 7. Tempat duduk prioritas untuk wanita hamil, wanita lanjut usia, wanita penyandang cacat, dan wanita yang membawa balita di gerbong kereta khusus wanita
Sumber: Hasil dokumentasi penelitian

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Gambar 8. Suasana ruang tunggu kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi di Stasiun Bekasi
Sumber: Hasil dokumentasi penelitian

Gambar 9. Suasana ruang tunggu kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi di Stasiun Jakarta Kota
Sumber: Hasil dokumentasi penelitian

Beberapa penumpang wanita yang diwawancara oleh penulis, menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek sudah memadai. Pengamatan yang dilakukan oleh penulis juga tidak bertentangan

dengan apa yang diungkapkan oleh para informan. Terlihat pada gambar 6, 7, dan 8, fasilitas di dalam gerbong kereta khusus wanita bagi ibu yang membawa belita pada tempat duduk prioritas. Serta ruang tunggu yang memadai pada stasiun Bekasi dan stasiun Jakarta Kota.

Tabel 5
Fasilitas yang disediakan pada gerbong Kereta Khusus Wanita rute Jakarta Kota – Bekasi

No	Fasilitas	Deskripsi
1.	Tempat Duduk	Tempat duduk yang disediakan adalah tempat duduk yang "empuk" sehingga dapat membuat penumpang wanita merasa nyaman. Tempat duduknya pun di sesuaikan dengan warna yang identik dengan perempuan.
2.	*Air Conditioner*	*Air Conditioner* atau penyejuk udara yang disediakan di gerbong kereta khusus wanita ini merupakan penyejuk udara yang ramah lingkungan.
3.	Tempat duduk prioritas	Tempat duduk prioritas ini di sediakan khusus untuk wanita hamil, wanita penyandang cacat, wanita lansia, dan wanita yang membawa balita.
4.	Ruang tunggu khusus untuk penumpang wanita	Ruang tunggu khusus untuk penumpang wanita yang akan menggunakan kereta khusus wanita.
5.	*Announcer* pada rangkaian kereta api *commuter line*	Di dalam gerbong kereta khusus wanita terdapat *announcer* yang memberitahukan kepada penumpang bahwa terdapat gerbong kereta khusus wanita pada setiap rangkaian kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

Sumber: Hasil pengamatan dari penelitian

Fasilitas yang disediakan di dalam gerbong kereta khusus wanita hanya diperuntukkan bagi penumpang wanita. Hanya saja ada yang kurang dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek pada gerbong kereta khusus wanita ini. Yaitu tidak tersedianya toilet dan kaca rias atau cermin di dalam gerbong kereta khusus wanita. Perlunya pengadaan toilet dan kaca rias atau cermin sangat dibutuhkan bagi para penumpang wanita yang menggunakan gerbong kereta khusus wanita, khususnya pada rute Jakarta Kota – Bekasi.

Penyediaan fasilitas yang memadai di dalam gerbong kereta khusus wanita, jika dikaitkan pada salah satu indikator pelayanan oleh Fitzsimmons and Fitzsimmons, termasuk pada salah satu indikator yang ditandai dengan penyediaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang menunjang penyelenggaraan pelayanan publik. Atau yang dikenal dengan istilah *tangibles*. Penyediaan fasilitas pada gerbong kereta khusus wanita oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek disesuaikan dengan kebutuhan penumpang wanita yang menggunakan gerbong tersebut. Jadi fasilitas yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik ini benar-benar dapat digunakan oleh para penumpang.

Penyesuaian fasilitas pada gerbong kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line* juga termasuk kepada salah satu indikator pelayanan publik berupa *empaty*. Dimana penyelenggara layanan jasa transportasi ini, berusaha untuk mengetahui dan memenuhi apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh penumpang kereta khusus wanita. Pelayanan jasa yang disuguhkan oleh pihak penyelenggara berusaha untuk memuaskan pihak penerima layanan yang dalam hal ini adalah

penumpang. Maka akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pihak penyelenggara yaitu PT KAI *Commuter* Jabodetabek, ketika mengetahui bahwa penumpang kereta khusus wanita merasa puas dengan tersedianya fasilitas-fasilitas yang menunjang perjalanan mereka. Sehingga akan berdampak pada peningkatan jumlah masyarakat yang menggunakan moda transportasi ini.

d. Ketepatan Waktu Pada Jadwal Perjalanan Kereta Api *Commuter Line* rute Jakarta Kota – Bekasi

Kereta merupakan salah satu transportasi umum yang memiliki jadwal yang teratur. Perjalanan kereta memilik jadwal yang sudah diatur sedemikian rupa oleh pihak PT Kereta Api Indonesia di masing-masing daerah operasinya. Perjalanan kereta api berbeda dengan perjalanan transportasi darat lainnya, seperti bis kota, taksi, bajaj, dan sebagainya yang menggunakan sarana jalan raya. Kereta api memiliki prasarana berupa rel untuk beroperasi. Karena jumlah rel di Indonesia khususnya di wilayah Jabodetabek masih terbatas, jadi perjalanan kereta pun harus diatur sedemikian rupa agar tidak berbenturan antara kereta jarak jauh dengan kereta lokal. Sehingga perjalanan kereta api jarak jauh dan kereta lokal menjadi teratur. Hal ini termasuk menguntungkan masyarakat sebagai penumpang. Karena masyarakat dapat "*mengira-ngira*" waktu perjalanan yang ditempuh jika menggunakan transportasi kereta api.

Tidak hanya perjalanan kereta jarak jauh saja yang memiliki jadwal teratur, kereta lokal di setiap wilayah di Indonesia termasuk di wilayah Jabodetabek juga memiliki jadwal yang sudah diatur. Kereta api *commuter line* yang merupakan

kereta lokal wilayah Jabodetabek memiliki jadwal yang telah diatur oleh pihak PT. KAI *Commuter* Jabodetabek. Kereta lokal wilayah Jabodetabek seperti kereta api *commuter line* juga memiliki jadwal perjalanan kurang lebih setiap 15 sampai 30 menit setiap harinya. Tetapi dengan waktu kedatangan kereta yang sudah terjadwal, tidak dapat dipungkiri jika masih ada keterlembatan kereta pada perjalanannya.

Seperti yang diungkapkan oleh penumpang kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi yang diwawancarai oleh penulis, jadwal yang ditetapkan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek untuk kereta api *commuter line* tidak menjamin bahwa kereta api *commuter line* datang dan berangkat tepat pada waktunya. Senada dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, jadwal kereta api *commuter line* khususnya pada rute Jakarta Kota – Bekasi terkadang masih mengalami keterlambatan, hal tersebut terjadi karena adanya gangguan listrik pada kereta api *commuter line*. Sehingga mengganggu jadwal perjalanan kereta yang telah ditetapkan.

MULAI TANGGAL 5 DESEMBER 2011 DILAKUKAN PERUBAHAN RUTE KRL JABODETABEK

Jadwal Perjalanan KRL Jakarta Kota - Bekasi

No	No KRL	JAK	JAY	MGB	SW	JUA	GMR	GDD	CKI	MRI	JNG	CPN	KLD	BUA	KLDB	CUK	RWB	KRI	BKS	KETERANGAN
1	650	-	-	-	-	-	-	-	-	05.42	05.47	-	05.52	05.55	05.58	06.01	-	06.05	06.08	Commuter Line
2	R A. 1	-	-	-	-	-	-	-	-	05.51	05.55	-	-	-	-	-	-	-	-	Commuter Line Tambahan
3	654	06.42	06.45	06.47	06.50	06.52	06.54	06.56	06.59	07.03	07.08	-	07.14	07.18	07.21	07.24	-	07.29	07.32	Commuter Line
4	892	07.00	07.03	07.05	07.08	07.10	07.12	07.14	07.17	07.21	07.26	-	07.32	07.36	07.39	07.42	-	07.47	07.50	Ekonomi
5	656	07.14	07.17	07.19	07.22	07.24	07.26	07.28	07.31	07.40	07.45	-	07.51	07.55	07.58	08.01	-	08.06	08.09	Commuter Line
6	658	07.33	07.36	07.38	07.41	07.43	07.45	07.47	07.50	07.54	07.59	-	08.04	08.07	08.10	08.13	-	08.18	08.21	Commuter Line
7	894	07.46	07.49	07.51	07.54	07.55	07.57	07.59	08.02	08.10	08.15	-	08.21	08.25	08.28	08.31	-	08.36	08.39	Ekonomi
8	660	08.10	08.13	08.15	08.18	08.20	08.23	08.25	08.28	08.32	08.37	-	08.43	08.47	08.50	08.53	-	08.58	09.01	Commuter Line
9	664	09.00	09.03	09.05	09.08	09.10	09.12	09.14	09.17	09.21	09.26	-	09.31	09.34	09.37	09.40	-	09.45	09.48	Commuter Line
10	896	09.20	09.23	09.25	09.28	09.30	09.32	09.34	09.37	09.40	09.45	-	09.51	09.54	09.57	10.00	-	10.05	10.08	Ekonomi
11	666	09.40	09.43	09.45	09.48	09.50	09.52	09.54	09.57	10.01	10.06	-	10.11	10.15	10.18	10.21	-	10.26	10.29	Commuter Line
12	668	10.00	10.03	10.05	10.08	10.10	10.12	10.14	10.17	10.20	10.25	-	10.31	10.35	10.38	10.41	-	10.46	10.49	Commuter Line
13	898	10.25	10.28	10.30	10.33	10.35	10.37	10.39	10.42	10.46	10.51	-	10.56	11.00	11.03	11.06	-	11.11	11.14	Ekonomi
14	670	10.55	10.58	11.00	11.03	11.05	11.07	11.09	11.12	11.16	11.21	-	11.27	11.31	11.34	11.37	-	11.42	11.45	Commuter Line
15	672	11.33	11.36	11.38	11.41	11.43	11.45	11.47	11.50	11.54	11.59	-	12.05	12.09	12.12	12.15	-	12.20	12.23	Commuter Line
16	676	12.30	12.33	12.35	12.38	12.40	12.42	12.44	12.47	12.51	12.56	-	13.01	13.05	13.08	13.11	-	13.16	13.19	Commuter Line
17	900	12.55	12.38	13.00	13.03	13.04	13.06	13.08	13.11	13.14	13.18	-	13.24	13.27	13.30	13.33	-	13.38	13.40	Ekonomi
18	678	13.28	13.31	13.33	13.36	13.38	13.40	13.42	13.45	13.49	13.54	-	13.59	14.03	14.06	14.09	-	14.14	14.17	Commuter Line
19	680	13.55	13.58	14.00	14.03	14.04	14.06	14.08	14.11	14.14	14.18	-	14.23	14.26	14.29	14.32	-	14.37	14.39	Commuter Line
20	684	14.40	14.43	14.45	14.48	14.50	14.52	14.54	14.57	15.00	15.05	-	15.09	15.12	15.15	15.18	-	15.23	15.25	Commuter Line
21	902	15.08	15.11	15.13	15.16	15.18	15.20	15.22	15.25	15.29	15.34	-	15.40	15.44	15.47	15.53	-	15.58	16.01	Ekonomi
22	688	15.42	15.45	15.47	15.50	15.51	15.53	15.55	15.58	16.01	16.05	-	16.11	16.14	16.17	16.23	-	16.28	16.31	Commuter Line
23	690	15.55	15.58	16.00	16.03	16.05	16.07	16.09	16.12	16.16	16.21	-	16.27	16.31	16.34	16.37	-	16.42	16.45	Commuter Line
24	904	16.18	16.21	16.23	16.26	16.28	16.30	16.32	16.35	16.39	16.43	-	16.48	16.51	16.54	16.57	-	17.02	17.05	Ekonomi
25	692	16.35	16.38	16.40	16.43	16.45	16.47	16.49	16.52	16.55	16.59	-	17.04	17.07	17.10	17.13	-	17.18	17.21	Commuter Line
26	694	16.51	16.54	16.56	16.59	17.01	17.03	17.05	17.08	17.12	17.17	-	17.22	17.25	17.28	17.31	-	17.36	17.39	Commuter Line
27	906	17.08	17.11	17.13	17.16	17.17	17.19	17.21	17.24	17.28	17.33	-	17.38	17.41	17.44	17.50	-	17.56	17.59	Ekonomi
28	698	17.45	17.48	17.50	17.53	17.55	17.57	17.59	18.02	18.06	18.11	-	18.16	18.19	18.22	18.28	-	18.33	18.36	Commuter Line
29	700	18.05	18.08	18.10	18.13	18.15	18.17	18.19	18.22	18.26	18.31	-	18.37	18.41	18.44	18.47	-	18.52	18.55	Commuter Line
30	908	18.20	18.23	18.25	18.28	18.30	18.32	18.34	18.37	18.41	18.46	-	18.51	18.54	18.57	19.00	-	19.05	19.08	Ekonomi
31	702	18.50	18.53	18.55	18.58	19.00	19.02	19.04	19.07	19.11	19.16	-	19.21	19.24	19.27	19.33	-	19.38	19.41	Commuter Line
32	704	19.03	19.06	19.08	19.11	19.12	19.14	19.16	19.19	19.23	19.28	-	19.33	19.36	19.39	19.42	-	19.47	19.50	Commuter Line
33	910	19.25	19.08	19.30	19.33	19.35	19.37	19.39	19.42	19.46	19.51	-	19.57	20.01	20.04	20.07	-	20.12	20.15	Ekonomi
34	708	20.11	20.14	20.16	20.19	20.20	20.22	20.24	20.28	20.31	20.36	-	20.41	20.44	20.47	20.53	-	20.58	21.00	Commuter Line
35	912	20.36	20.39	20.42	20.45	20.46	20.48	20.50	20.54	20.57	21,02	-	21,07	21,10	21,13	21,16	-	21,21	21,24	Ekonomi
36	712	22.05	22.08	22.10	22.13	22.15	22.17	22.19	22.22	22.26	22.31	-	22.37	22.41	22.44	22.47	-	22.52	22.55	Commuter Line

Keterangan Warna Jadwal > KRL Commuter Line (KRL AC) Tambahan KRL Ekonomi

PERHATIAN : JADWAL TIDAK UNTUK DIPERJUAL BELIKAN 3b

Gambar 10. Jadwal Perjalanan KRL Jakarta Kota – Bekasi
Sumber: Hasil dokumentasi penelitian

Gambar 10 menjelaskan tentang jadwal perjalanan kereta rel listrik/*commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi. Jadwal perjalanan tersebut menjelaskan waktu kereta api *commuter line* ketika tiba di setiap stasiun yang dilewati pada rute Jakarta Kota – Bekasi. Adanya jadwal perjalanan ini, membantu penumpang kereta api *commuter line* untuk mengira-ngira keberangkatan kereta api *commuter line*.

Ketepatan waktu jadwal perjalanan pada kereta api *commuter line*, merupakan salah satu komponen standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu tercantum pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003. Kereta api sebagai sarana pelayanan jasa transportasi bagi penumpang, lebih mengutamakan ketepatan waktu perjalanan, agar tidak mengalami keterlambatan untuk "*mengangkut*" dan mengantarkan

penumpang pada tujuannya. perjalanan kereta yang sesuai dengan jadwalnya, akan menambah kenyamanan bagi penumpang yang menggunakan jasa layanan kereta api.

Ketepatan waktu yang menjadi standar penyelenggaraan pelayanan publik, ternyata juga dapat dikaitkan dengan indikator pelayanan publik. Apabila perjalanan kereta api *commuter line* disetiap stasiun yang dilewati pada rute Jakarta Kota – Bekasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, maka termasuk pada pemberian pelayanan yang tepat dan benar atau yang lebih dikenal dengan *realibility* oleh Fitzsimmons and Fitzsimmons. Ketepatan keberangkatan dan kedatangan kereta api *commuter line* pada waktunya, tentu akan berdampak pada pemberian pelayanan kepada penumpang dengan cepat. Jika kereta api *commuter line* datang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, maka penumpang pun akan sampai pada tujuannya dengan cepat, tanpa harus terganggu dengan keterlambatan perjalanan kereta. Hal tersebut berkaitan dengan indikator pelayanan publik yang dikenal dengan istilah *responsiveness*, artinya pihak penyelenggara berupaya untuk mengutamakan kecepatan layanan mereka dalam hal ketepatan waktu pada setiap jadwal perjalanan kereta api *commuter line*.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

Setiap kebijakan dan atau program yang dibuat oleh pemerintah, dalam pelaksanaannya pasti akan menimbulkan pro dan kontra dari masyarakat. Hal

tersebut sering kali terjadi mana kala pemerintah mengeluarkan kebijakan baru yang diterapkan pada pola hidup masyarakat. Begitu pula dengan program yang dikeluarkan oleh pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek, yaitu program Kereta Khusus Wanita. Pasti juga menimbulkan pro dan kontra dalam pelaksanaannya. Padahal tujuannya sudah jelas, yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada penumpang, terutama kepada penumpang wanita. Berikut ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita, terutama pada rute Jakarta Kota – Bekasi.

a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

Pada pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita yang dibuat oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek, terdapat beberapa hal yang mendukung pelaksanaan dari program ini. Seperti yang dikatakan oleh Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek ibu Eva Chairunisa, bahwa yang mendukung pelaksanaan program ini agar berjalan lancar adalah masyarakat wilayah Jabodetabek yang menggunakan kereta khusus wanita. Kesediaan untuk menggunakan jasa kereta khusus wanita ini, artinya masyarakat bersedia dan sudah mendukung program kereta khusus wanita yang telah dibuat dan diimplementasikan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Lebih lanjut lagi beliau menerangkan bahwa adanya *announcer* disetiap stasiun yang dilewati oleh kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi, untuk memberitahukan bahwa pada rangkaian kereta api *commuter line* terdapat gerbong kereta khusus wanita yang

terletak di gerbong pertama dan gerbong terakhir. Hal tersebut juga menjadi pendukung pelaksanaan kereta khusus wanita, karena dengan adanya *announcer* di setiap stasiun kereta. Maka masyarakat yang akan menggunakan kereta api *commuter line* dapat mengetahui pemberitaan yang dikatakan oleh *announcer* tentang keberadaan gerbong khusus wanita pada setiap rangkaian kereta api *commuter line*. Adanya *announcer* juga meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kegunaan dari kereta khusus wanita.

Selain itu, PT KAI *Commuter* Jabodetabek menyediakan petugas keamanan perempuan untuk ditempatkan didalam gerbong kereta khusus wanita. Tidak kalah pentingnya dengan keberadaan *announcer* disetiap stasiun, keberadaan petugas keamanan di gerbong kereta khusus wanita terutama pada rute Jakarta Kota – Bekasi ini sangat mendukung pelaksanaan program ini. Karena tidak bisa dipungkiri, masih ada saja penumpang laki-laki yang masuk di gerbong khusus wanita. Dengan adanya kejadian seperti itu, maka petugas keamanan yang berjaga di dalam gerbong khusus wanita akan menghimbau penumpang laki-laki tersebut untuk pindah ke gerbong umum pada rangkaian kereta api *commuter line*.

Faktor-faktor pendukung seperti itulah yang membuat program kereta khusus wanita ini tetap berjalan sesuai dengan keinginan dari pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek sebagai penyelenggara. Apabila faktor-faktor pendukung tersebut dikaitkan dengan pelayanan publik yang prima dan berkualitas, dari segi aspek-aspek yang mendukung pelayanan publik untuk mencapai kepuasan masyarakat. Maka pelayanan jasa penumpang seperti program kereta khusus wanita tidak bertentangan. Aspek transparansi misalnya, pada program kereta

khusus wanita ini penumpang wanita semua umur dipermudah oleh penyelenggara pelayanan untuk menggunakan fasilitas ini.

Ada pula aspek partisipatif untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Adanya program kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line*, membutuhkan peran serta masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pelayanan jasa. Peran serta masyarakat yang dimaksudkan adalah menggunakan gerbong kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line*, khususnya bagi masyarakat atau penumpang perempuan. Karena sesuai dengan namanya program ini hanya diperuntukkan bagi kaum wanita saja.

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Kereta Khusus Wanita Pada Kereta Api *Commuter Line* Rute Jakarta Kota – Bekasi

Selain adanya faktor pendukung pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita, ada pula faktor yang menghambat pelaksanaan program yang dikhususkan bagi ”kaum hawa” ini. Menurut Manager Corporate Communication PT KAI *Commuter* Jabodetabek yaitu Ibu Eva Chairunisa, beliau menerangkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi penghambat dari pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita. Diantaranya adalah kurang ketegasan dari petugas keamanan yang berjaga dan bertugas di dalam gerbong kereta khusus wanita. Seperti ada penumpang laki-laki yang masuk ke gerbong kereta khusus wanita, kemudian petugas keamanan membiarkan penumpang laki-laki tersebut tetap berada di gerbong khusus wanita. Hal seperti ini lah, akan berakibat bagi

kenyamanan penumpang wanita yang berada di dalam gerbong kereta khusus wanita. Seharusnya petugas keamanan harus memiliki sikap yang tegas kepada setiap penumpang kereta api *commuter line* untuk menggunakan fasilitas gerbong kereta khusus wanita.

Selain faktor dari ketegasan petugas keamanan, menurut Irwanto sebagai petugas keamanan gerbong khusus wanita, ada pula faktor penghambat pelaksanaan program kereta khusus wanita yang berasal dari penumpangnya sendiri. Kesadaran penumpang yang masih minimal untuk menggunakan fasilitas kereta khusus wanita tidak bisa dipungkiri juga menjadi faktor yang menghambat pelaksanaan program ini. Berbeda dengan pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi khususnya pada gerbong kereta khusus wanita, penumpang kereta api *commuter line* saat ini cukup memiliki tingkat kesadaran yang baik. Karena penumpang laki-laki ketika menggunakan kereta api *commuter line* pasti akan memilih duduk di gerbong umum, mengingat tersedianya gerbong kereta khusus wanita pada setiap rangkaian kereta api *commuter line,* yang juga tersedia pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi. Faktor penghambat seperti ketegasan petugas keamanan gerbong khusus wanita lah yang pertama harus di atasi oleh pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek sebagai penyelenggara pelayanan jasa transportasi. Karena bermula dari ketegasan petugas keamanan lah, kesadaran masyarakat akan keberadaan gerbong kereta khusus wanita akan terbentuk. Pembentukan komunikasi yang baik bagi setiap petugas keamanan dalam berkomunikasi dengan penumpang, tentunya akan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam

menggunakan fasilitas layanan jasa yang telah disediakan oleh pemerintah. Serta akan membentuk masyarakat yang taat pada peraturan. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada penumpang kereta api *commuter line* memenuhi standar pelayanan yang berkualitas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada pembahasan sebelumnya mengenai Pelayanan Jasa Dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota – Bekasi (Studi Pada PT KAI *Commuter* Jabodetabek). Maka pada bagian penutup berikut ini akan diberikan kesimpulan dan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi semua lapisan yang terkait dalam pelayanan jasa yang dilakukan oleh pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek.

Kenyamanan penumpang wanita dalam menggunakan kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi secara umum sudah terpenuhi. Antusias masyarakat khususnya bagi yang perempuan untuk menggunakan moda transportasi kereta api semakin tinggi. Karena dengan adanya kereta khusus wanita ini, penumpang wanita akan terjamin keselamatannya dalam berkendara. Keselamatan dalam hal ini adalah penumpang wanita akan aman dari tindakan kriminal dari oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Sehingga akan merasa nyaman dalam melakukan perjalanan dengan menggunakan moda transportasi kereta api *commuter line*. Hal ini lah yang menyebabkan masyarakat kaum wanita memilih untuk menggunakan transportasi kereta khusus wanita pada rangkaian kereta api *commuter line*.

Keamanan penumpang wanita dalam menggunakan kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi sudah teratasi. Karena disetiap gerbong kereta khusus wanita terdapat petugas keamanan yang berjaga

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

didalamnya. Sehingga kecil kemungkinan bagi para tindak pelaku kriminal untuk melakukan aksi kejahatannya didalam gerbong kereta khusus wanita. Akan tetapi keberadaan petugas keamanan akan lebih maksimal jika penumpang wanita yang menggunakan gerbong kereta khusus wanita juga dapat menjada keselamatan bagi dirinya sendiri.

Kelengkapan fasilitas yang disediakan PT KAI *Commuter* Jabodetabek pada gerbong kereta khusus wanita pada kereta api *commuter* line rute Jakarta Kota – Bekasi sudah cukup memadai. Keberadaan fasilitas didalam gerbong kereta khusus wanita yang memadai, dapat menunjang kenyamanan penumpang wanita. Hanya saja, ada yang kurang dengan fasilitas yang sudah disediakan oleh penyelenggara. Keberadaan kamera tersembunyi akan melengkapi fasilitas yang sudah ada. Jadi penumpang wanita tidak hanya merasa nyaman dengan fasilitas yang telah disediakan, tetapi juga penumpang wanita juga merasa aman dengan adanya kamera tersembunyi yang diawasi oleh petugas keamanan.

Ketepatan waktu pada jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api *commuter line* sejak diadakannya kereta khusus wanita menjadi lebih teratur. Sehingga keterlambatan kereta yang tiba disetiap stasiun dapat diminimalisir. Kereta api sebagai sarana transportasi yang mengangkut penumpang dalam jumlah besar, pasti lebih mengutamakan ketepatan waktu perjalanan. Kedatangan dan keberangkatan kereta api *commuter line* tidak hanya merugikan pihak penyelenggara layanan jasa transportasi tersebut, tetapi juga merugikan penumpang kereta yang menggunakan layanan transportasi semacam ini.

Terdapat faktor pendukung dalam pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita, terutama pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi. Faktor tersebut diantaranya adalah antusias penumpang wanita untuk menggunakan kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi, kemudian adanya petugas keamanan didalam kereta khusus wanita. Selain itu tersedianya *announcer* disetiap stasiun untuk memberitahukan tentang keberadaan gerbong kereta khusus wanita pada setiap rangkaian kereta api *commuter line*, termasuk juga kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi.

Selain faktor pendukung pelaksanaan program kereta khusus wanita, ada pula faktor penghambat pelaksanaan program kereta khusus wanita pada kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah ketegasan dari petugas keamanan di gerbong khusus wanita yang masih kurang. Kemudian masih sangat kurangnya sumber daya untuk petugas keamanan wanita yang dimiliki oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Selain itu faktor yang menghambat pelaksanaan program kereta khusus wanita juga terletak pada kesadaran penumpang untuk menggunakan kereta khusus wanita. faktor-faktor penghambat inilah yang menjadikan pelaksanaan program kereta khusus wanita ini belum berjalan secara maksimal.

Peneliti juga menyimpulkan bahwa dari sekian banyak pernyataan yang dilontarkan para informan dan juga pengamatan yang dilakukan oleh penulis. Dari segi pelayanan jasa yang dilakukan oleh pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek sudah terlaksana dengan baik. Akan tetapi, pihak PT KAI *Commuter* Jabodetabek

perlu meninjau kembali dalam pelaksanaan program kereta khusus wanita, bisa dengan mengadakan evaluasi program secara berkala agar dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan dalam program yang telah dilaksanakan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Jasa Dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota – Bekasi yang disajikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan saran serta masukan yang bisa dijadikan bahan pertimbangan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam layanan jasa transportasi.

Untuk lebih menjaga keamanan penumpang kereta khusus wanita dan menambah kenyamanan dalam menggunakan kereta khusus wanita. Maka peneliti menyarankan agar diadakan kamera tersembunyi pada setiap gerbong kereta khusus wanita pada rangkaian kereta api *commuter line*. Agar keadaan didalam gerbong khusus wanita dapat dipantau oleh petugas keamanan didalam kabin masinis kereta api *commuter line*. sehingga dapat meminimalisir tindak kejahatan didalam gerbong kereta khusus wanita.

Perlunya diadakan pelatihan bagi petugas keamanan kereta api *commuter line*, khususnya untuk yang berjaga di dalam gerbong khusus wanita oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek. Tujuannya agar petugas keamanan lebih bersifat tegas terhadap penumpang yang menggunakan layanan jasa trasnportasi kereta api *commuter line* khususnya pada rute Jakarta Kota – Bekasi. Selain itu agar

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

terbentuk pola komunikasi yang baik antara penumpang kereta khusus wanita dengan petugas keamanan yang bertugas.

Selain diadakan pelatihan bagi petugas keamanan, perlu pula penambahan untuk petugas keamanan wanita untuk bertugas di dalam gerbong kereta khusus wanita. Karena sesuai dengan fungsinya, kereta khusus wanita selain harus diisi oleh penumpang wanita juga harus dijaga oleh petugas keamanan wanita. Sehingga dapat memaksimalkan program kereta khusus wanita yang diluncurkan oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek.

Untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang wanita yang menggunakan gerbong kereta khusus wanita, maka peneliti merekomendasikan kepada pihak penyelenggara program Kereta Khusus Wanita untuk menambahkan fasilitas di dalam gerbong kereta khusus wanita. Fasilitas tersebut adalah penyediaan toilet pada gerbong kereta khusus wanita. Serta penyediaan kaca rias atau cermin di dalam gerbong kereta khusus wanita.

Untuk mengatasi keterlambatan waktu pada jadwal perjalanan kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi, peneliti merekomendasi kepada penyelenggara program Kereta Khusus Wanita untuk menambahkan jumlah armada pada setiap rute, terutama rute Jakarta Kota – Bekasi karena memiliki jumlah penumpang yang banyak. Sehingga pada jadwal perjalanan yang berpotensi me

Mengevaluasi dan mengawasi program kereta khusus wanita secara berkala oleh PT KAI *Commuter* Jabodetabek, agar dapat meningkatkan pelayanan publik dalam hal jasa transportasi umum bagi masyarakat. Diharapkan ada penelitian

lanjutan untuk menyempurnakan penelitian ini dengan tema atau judul yang serupa agar hasil penelitian mengenai pelayanan jasa kereta api *commuter line* pada program kereta khusus wanita lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara (Publik) Di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi Lembaga Administrasi Negara.

Miftah, Thoha. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group.

Munawar, Ahmad. 2005. *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Jogjakarta: Beta Offset.

Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rianse, Usman. Abdi. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Bandung: CV Alfabeta.

Salim, Abbas. 1995. *Manajemen Transportasi*.Jakarta. Raja Gofindo

Sani, Zulfiar. 2010. *Transportasi (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)

Santana, Septiawan. 2007. *Menulis Ilmiah Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwignyo, Hari dan Anang Santoso. 2008. *Bahasa Indonesia Keilmuan*. Malang: UMM Pres.

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Woodward, Frank H. 1996. *Manajemen Transpor*. Jakarta Pusat: Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.

Undang-Undang

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Website

_____. 2011. *Kependudukan dan Ketenagakerjaan*. Diakses pada tanggal 1 Maret 2012 dari http://www.bekasikota.go.id.

_____. 2012. *Gambaran Umum Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. Diakses pada tanggal 23 Mei 2012 dari http://www.dephut.ki.html.

_____. 2012. *Visi dan Misi Perusahaan PT KAI Commuter Jabodetabek.* Diakses pada tanggal 22 Mei 2012 dari http://www.krl.co.id.

Badan Pusat Statistika. 2011. *Grafik Angkutan Penumpang KA (Jabodetabek – Non Jabodetabek)*. Diakses pada tanggal 20 Mei 2012 dari http://bps.go.id

Gatra. 2012. *Setiap Hari, 4 Perempuan Alami Kekerasan Seksual*. Diakses pada tanggal 11 Maret 2012 dari http://www.gatra.com.

Kurniawan, Tri. 2011. *4.391 Srikandi Indonesia Menjadi Korban Pemerkosaan*. Diakses pada tanggal 9 Maret 2012 dari http://news.okezone.com.

Sulisyanto. 2008. *Dasar-Dasar Metode Penelitian*. Diakses pada tanggal 20 Desember 2011 dari http://www.management-unsoed.or.id.

Wikibuku. 2012. *Pembenahan Transportasi Jakarta/Revitalisasi Angkutan Massal Di DKI Jakarta*. Diakses pada tanggal 22 Januari 2012 dari http://id.wikibooks.org.

Wikipedia. 2012. *Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. Diakses pada tanggal 23 Mei 2012 dari http://id.wikipedia.org/Daerah_khusus_ibukota_jakarta.

Wikipedia. 2012. *Kereta Api Komuter*. Diakses pada tanggal 18 Maret 2012 dari http://id.wikipedia.org/kereta_api_komuter.

Wikipedia. 2012. *Kota Bekasi*. Diakses pada tanggal 8 Juni 2012 dari http://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bekasi.

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LAMPIRAN 1

DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN

Petugas keamanan perempuan saat memeriksa tiket perjalanan kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi pada gerbong kereta khusus wanita

Suasana gerbong kereta khusus wanita disaat sedang lengang (Selasa, 24 April 2012, pukul 10.00 WIB)

Suasana gerbong kereta khusus wanit disaat sedang penuh (Rabu, 18 April 2012, pukul 07.00 WIB)

Tiket kereta api *commuter line* rute Jakarta Kota – Bekasi

Kartu Commet, kartu langganan perbulan untuk menggunakan kereta api *commuter line*

Gerbong kereta khusus wanita

LAMPIRAN 2

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Jawa Timur, Indonesia
Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 Fax. +62-341-558227
E-mail: fia@ub.ac.id Website: http://fia.ub.ac.id

Program Studi: • Sarjana: - Ilmu Administrasi Publik - Administrasi Pemerintahan - Perencanaan Pembangunan - Ilmu Perpustakaan - Ilmu Administrasi Bisnis - Perpajakan - Bisnis Internasional - Hospitality dan Pariwisata
• Magister: - Ilmu Administrasi Publik - Ilmu Administrasi Bisnis • Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : 3309 /UN10.3/PG/2012
Lampiran : -
Hal : Riset

Kepada Yth : Pimpinan PT. KAI Commuter Jabodetabek
Jl. Ir. H. Juanda I
Jakarta Pusat

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

Nama	: Siti Istiqomah
Alamat	: Perumahan Puri Cendana Blok E11/5, Taman Lawu. Tambun Selatan – Bekasi. Jawa Barat. 17510.
NIM	: 0810310126
Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi	: -
Tema	: Pelayanan Jasa Dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota – Bekasi.
Lamanya	: April - Selesai
Peserta	: 1 Orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 2 April 2012
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik

Dr. M.R. Khairul Muluk, S. Sos, M.Si
NIP. 19710510 199803 1 004

LAMPIRAN 3

PT KAI COMMUTER JABODETABEK

SURAT PERNYATAAN

Nomor : 001/KCJ/MJ/IV/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama	: **SITI ISTIQOMAH**
NIM	: 0810310126
Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Fakultas	: Ilmu Administrasi
Perguruan Tinggi	: Universitas Brawijaya
Judul Skripsi	: **Pelayanan Jasa Dalam Program Kereta Khusus Wanita Rute Jakarta Kota - Bekasi**

Telah menyelesaikan penelitiannya di PT. KAI Commuter Jabodetabek pada tanggal 19 April 2012.

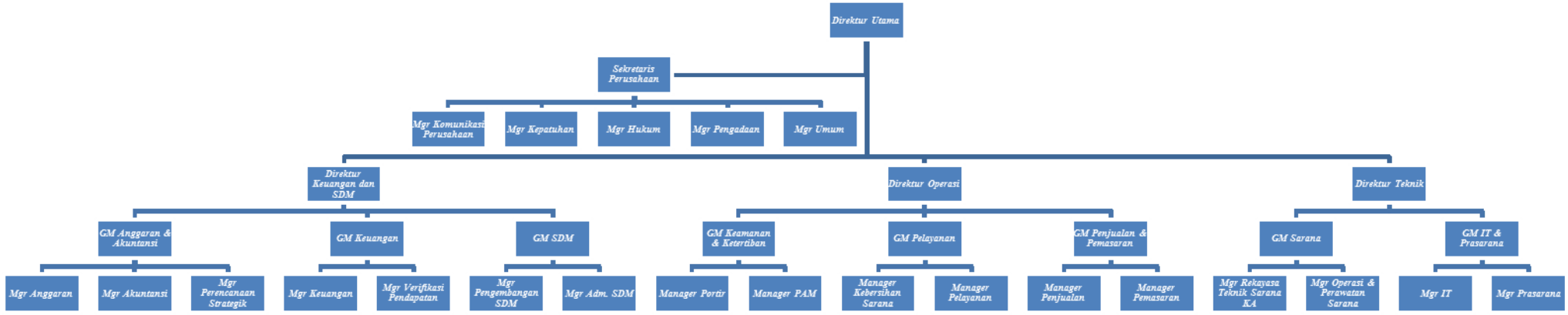
Demikian surat pernyataan ini dibuat, agar dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 24 April 2012

PT. KAI Commuter Jabodetabek

Eva Chairunisa
Manager Corporate Communication

LAMPIRAN 4. STRUKTUR ORGANISASI PT KAI *Commuter* Jabodetabek



Lampiran 5

INTERVIEW GUIDE

- Bagaimanakah latar belakang pembentukan program Kereta Khusus Wanita?
- Seperti apakah pelayanan jasa yang diberikan PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam program Kereta Khusus Wanita terhadap penumpang wanita?
- Bagaimana keadaan sarana dan prasarana yang disediakan dalam program Kereta Khusus Wanita?
- Apakah masih sering terjadi keterlambatan dengan kedatangan dan keberangkatan kereta api *commuter line*?
- Apakah terdapat hambatan-hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita?
- Apakah terdapat pula faktor yang mendukung pelaksanaan program Kereta Khusus Wanita?
- Strategi apakah yang akan dilakukan untuk program Kereta Khusus Wanita di masa yang akan datang?

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

CURRICULUM VITAE

Nama : Siti Istiqomah

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 02 Desember 1990

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : -

Status : Belum Kawin

Golongan Darah : B

Agama : Islam

Alamat Asal : Perumahan Puri Cendana Blok E11/5, Taman Lawu. Tambun Selatan – Bekasi. Jawa Barat. 17510

Alamat Malang : Jl. Kerto Rahayu No. 64, Malang

No. Telp : 0853 3486 1843

Email : st.istiqomah@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun	Sekolah	Jurusan
1996 – 2002	SDN Mangun Jaya 01	-
2002 – 2005	MTs Daarun Na'im	-
2005 – 2008	SMAN 01 Tambun Selatan	IPS
2008 – 2012	Universitas Brawijaya	Administrasi Publik

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA