

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN SELAMA PERJALANAN COMMUTER LINE KORIDOR BOGOR-JAKARTA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM)

Endang Silaningsih¹, Restu Purwaningtyas², Chandra Ayu Pramestidewi³

Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia

Email: endang.silaningsih@unida.ac.id¹, purwaningtyasrestu@gmail.com², chandradharmono@gmail.com³

Abstract: *The increasing mobility of people in the Greater Jakarta (Jabodetabek) area has strengthened the role of the Commuter Line as a major public transportation mode, requiring service quality that complies with the Minimum Service Standards (MSS). This study aims to evaluate the service quality during Commuter Line journeys on the Bogor–Jakarta corridor and identify priority service attributes for improvement. A quantitative descriptive approach was employed using questionnaires distributed to 150 passengers selected through purposive sampling. The research instrument was developed based on six MSS dimensions: safety, security, reliability, comfort, convenience, and equality. Data were analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results indicate a CSI value of 90.80%, showing that passengers were highly satisfied with the overall service quality. Nevertheless, the IPA results identified several priority attributes requiring improvement, including passenger safety during travel, train punctuality, disruption handling, and accessibility facilities for passengers with disabilities. The combined use of CSI and IPA provides a comprehensive evaluation of service quality and offers practical recommendations for PT Kereta Commuter Indonesia to improve service performance while maintaining passenger satisfaction in accordance with the Minimum Service Standards.*

Keywords: *Customer Satisfaction Index; Importance Performance Analysis; Commuter Line; Minimum Service Standards; service quality.*

Abstrak: Peningkatan mobilitas masyarakat di kawasan Jabodetabek menjadikan KRL Commuter Line sebagai moda transportasi publik utama yang dituntut memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM). Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line Koridor Bogor–Jakarta serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 150 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian disusun berdasarkan enam dimensi SPM, yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Analisis data dilakukan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 90,80%, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan selama perjalanan. Namun demikian, hasil IPA menunjukkan masih terdapat atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu keamanan selama perjalanan, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan KRL, penanganan gangguan perjalanan, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas. Kombinasi metode CSI dan IPA mampu memberikan evaluasi yang komprehensif sekaligus menghasilkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai Standar Pelayanan Minimum.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index; Importance Performance Analysis; kualitas pelayanan; KRL Commuter Line; Standar Pelayanan Minimum.*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi di kawasan metropolitan Jabodetabek telah meningkatkan mobilitas masyarakat secara signifikan. Tingginya pergerakan penduduk untuk bekerja, bersekolah, maupun melakukan aktivitas lainnya mendorong peningkatan penggunaan kendaraan pribadi yang berdampak pada kemacetan lalu lintas, meningkatnya waktu tempuh perjalanan, konsumsi bahan bakar, serta emisi karbon. Sahara dan Nugroho (2023) menyatakan bahwa dominasi kendaraan pribadi merupakan salah satu penyebab utama kemacetan di kawasan perkotaan padat seperti Jabodetabek. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2023), jumlah penduduk Jabodetabek mencapai 32,6 juta jiwa dengan laju pertumbuhan sekitar 1,4% per tahun, sementara jumlah kendaraan bermotor telah melampaui 33 juta unit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan transportasi publik yang aman, nyaman, andal, dan berkelanjutan menjadi kebutuhan yang semakin penting untuk mendukung mobilitas masyarakat sekaligus mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Sebagai salah satu moda transportasi massal berbasis rel, KRL Commuter Line berperan penting dalam melayani mobilitas harian masyarakat Jabodetabek karena memiliki kapasitas angkut yang besar, tarif yang terjangkau, waktu tempuh yang relatif cepat, serta terintegrasi dengan berbagai moda transportasi lainnya. Di antara seluruh lintas operasional, koridor Bogor–Jakarta merupakan salah satu koridor dengan tingkat mobilitas penumpang tertinggi karena menghubungkan kawasan permukiman utama di Bogor dan Depok dengan pusat kegiatan ekonomi di DKI Jakarta. Tingginya intensitas perjalanan tersebut menjadikan kualitas pelayanan selama perjalanan sebagai faktor penting yang secara langsung memengaruhi pengalaman, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Dalam penyelenggaraan perkeretaapian, kualitas pelayanan diukur melalui Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 yang meliputi aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Tabel 1 Volume Penumpang Commuter Line Koridor Bogor–Jakarta Tahun 2024

No	Uraian	Jumlah Penumpang (Orang)
1	Total penumpang koridor Bogor–Jakarta	290.463.614
2	Jumlah stasiun pada koridor	24
3	Rata-rata penumpang per stasiun	12.102.651
4	Stasiun dengan volume penumpang tertinggi	Bogor (34.401.086)
5	Lima stasiun dengan volume penumpang tertinggi	Bogor, Citayam, Bojong Gede, Depok Baru, Tebet

Sumber: PT Kereta Commuter Indonesia (2025), diolah peneliti.

Berdasarkan Tabel 1, koridor Bogor–Jakarta melayani 290.463.614 perjalanan penumpang sepanjang tahun 2024 dengan rata-rata 12.102.651 penumpang pada setiap stasiun. Besarnya volume perjalanan tersebut menunjukkan bahwa koridor Bogor–Jakarta merupakan salah satu lintas dengan tingkat mobilitas tertinggi di wilayah Jabodetabek. Kondisi ini menuntut penyelenggara layanan untuk mampu menjaga kualitas pelayanan selama perjalanan secara konsisten, terutama pada aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan sebagaimana dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan Minimum. Semakin tinggi mobilitas penumpang, semakin besar pula tantangan operasional dalam mempertahankan kualitas pelayanan sehingga evaluasi terhadap pelayanan selama perjalanan menjadi penting sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Meskipun jumlah pengguna Commuter Line terus meningkat, kualitas pelayanan selama perjalanan masih menghadapi berbagai tantangan. Pada jam-jam sibuk (*peak hour*), kepadatan penumpang menyebabkan berkurangnya kenyamanan ruang gerak di dalam kereta. Selain itu, ketepatan waktu perjalanan, penyampaian informasi operasional, rasa aman selama perjalanan, serta pelayanan bagi penumpang prioritas masih menjadi perhatian pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan penumpang. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan selama perjalanan perlu dilakukan secara sistematis berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) agar diperoleh informasi mengenai atribut pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai persepsi pengguna, dilakukan pra-survei terhadap 30 pengguna Commuter Line koridor Bogor–Jakarta menggunakan indikator Standar Pelayanan Minimum selama perjalanan. Hasil pra-survei disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Pra-survei Kualitas Pelayanan Selama Perjalanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Indikator SPM	Tingkat Kepentingan	Kinerja Pelayanan	Gap (P-I)	Kategori
Keselamatan	4,80	4,18	-0,62	Cukup Tinggi
Keamanan	4,79	4,13	-0,66	Cukup Tinggi
Keandalan	4,76	3,80	-0,96	Tinggi
Kenyamanan	4,68	3,71	-0,97	Tinggi
Kemudahan	4,77	3,96	-0,81	Tinggi
Kesetaraan	4,90	4,14	-0,76	Tinggi
Rata-rata	4,78	3,99	-0,79	Service gap tinggi

Sumber: Data pra-survei (2026).

Keterangan: Nilai gap diperoleh dari selisih antara kinerja pelayanan (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*). Nilai gap negatif menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum mampu memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan Tabel 2, seluruh dimensi Standar Pelayanan Minimum menunjukkan nilai kinerja yang masih berada di bawah tingkat kepentingan pengguna sehingga menghasilkan service gap pada seluruh dimensi pelayanan. Kesenjangan terbesar terdapat pada aspek kenyamanan, keandalan, kemudahan, dan kesetaraan, sedangkan aspek keselamatan dan keamanan juga masih menunjukkan kesenjangan yang perlu mendapat perhatian. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan selama perjalanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sehingga diperlukan evaluasi yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan Commuter Line umumnya berfokus pada kepuasan pengguna, kualitas fasilitas, ketepatan waktu, maupun kualitas pelayanan secara umum (Pratama et al., 2023; Azzahra & Priyono, 2023; Husein, 2024; Yulisa & Syahlani, 2025). Sementara itu, penelitian yang mengevaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) masih relatif terbatas. Selain itu, penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) umumnya dilakukan secara terpisah atau hanya dimanfaatkan untuk mengukur tingkat kepuasan maupun memetakan atribut pelayanan tanpa mengintegrasikan kedua metode tersebut sebagai dasar penyusunan prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih diperlukan penelitian yang mengombinasikan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dan analisis prioritas perbaikan dalam satu kerangka evaluasi yang komprehensif..

Penelitian ini menawarkan dua kontribusi utama. Pertama, penelitian secara khusus mengevaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan Commuter Line koridor Bogor–Jakarta berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. Kedua, penelitian mengintegrasikan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) sehingga mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna sekaligus mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Pendekatan tersebut diharapkan menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terarah, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan Commuter Line koridor Bogor–Jakarta menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) sekaligus mampu memenuhi harapan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan Commuter Line koridor Bogor–Jakarta berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Melalui kedua metode tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi praktis sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan bagi PT Kereta Commuter Indonesia serta memperkaya kajian mengenai evaluasi kualitas pelayanan transportasi publik berbasis Standar Pelayanan Minimum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-evaluatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line koridor Bogor–Jakarta berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. Penelitian difokuskan pada evaluasi pelayanan yang diterima penumpang selama perjalanan, meliputi enam dimensi SPM, yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna KRL Commuter Line koridor Bogor–Jakarta. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, meliputi: (1) berusia minimal 17 tahun; (2) pernah menggunakan layanan KRL Commuter Line koridor Bogor–Jakarta; dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju/sangat tidak penting) hingga skor 5 (sangat setuju/sangat penting). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk pelayanan selama perjalanan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari PT Kereta Commuter Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS), peraturan perundang-undangan, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan.

Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji melalui *uji validitas* dan *uji reliabilitas* untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan selama perjalanan secara keseluruhan, sedangkan metode IPA digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) setiap atribut pelayanan sehingga dapat mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Integrasi kedua metode tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna sekaligus menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line koridor Bogor–Jakarta berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum.

HASIL PENELITIAN

Uji validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2023), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan kriteria r_{tabel} adalah 0,3. Pengujian validitas instrumen dinilai menggunakan aplikasi SPSS versi 27.0.1. dengan 150 sampel penelitian. Berikut adalah hasil uji validitas

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Perjalanan Kepentingan

No	Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation (r hitung)</i>	Ketetapan	Keterangan
1	Pintu kereta berfungsi dengan aman	0,692	0,160	Valid
2	Pegangan tangan tersedia memadai	0,756	0,160	Valid
3	Informasi prosedur keselamatan disampaikan dengan jelas	0,731	0,160	Valid
4	Kehadiran petugas keamanan memadai	0,761	0,160	Valid
5	Penumpang merasa aman selama perjalanan	0,804	0,160	Valid
6	Mekanisme pelaporan tersedia dan responsif	0,695	0,160	Valid
7	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan KRL	0,711	0,160	Valid
8	Informasi stasiun berikutnya jelas dan tepat waktu	0,757	0,160	Valid
9	Gangguan perjalanan ditangani secara cepat dan informatif	0,750	0,160	Valid
10	Suhu ruangan dalam kereta nyaman	0,646	0,160	Valid
11	Kebersihan dalam kereta terjaga	0,736	0,160	Valid
12	Tingkat kepadatan penumpang masih dapat ditoleransi	0,629	0,160	Valid
13	Informasi rute dan peta jalur mudah dipahami	0,767	0,160	Valid
14	Sistem pembayaran tiket mudah digunakan	0,709	0,160	Valid
15	Integrasi antar moda transportasi berjalan baik	0,720	0,160	Valid
16	Kursi prioritas tersedia dan digunakan sesuai aturan	0,577	0,160	Valid
17	Fasilitas ramah disabilitas dapat digunakan dengan baik	0,745	0,160	Valid
18	Tidak terdapat perlakuan diskriminatif terhadap penumpang	0,709	0,160	Valid

Sumber: Output SPSS IBM 27.0.1 (2026)

Berdasarkan tabel 3 Hasil uji validitas pada variabel perjalanan kepentingan menunjukkan bahwa nilai rhitung $\geq$ rtabel yaitu 0,3. Maka instrumen yang terdapat pada variabel tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas untuk variabel perjalanan kinerja dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Perjalanan Kinerja

No	Indikator	<i>Corrected Item-Total Correlation (r hitung)</i>	Ketetapan	Keterangan
1	Pintu kereta berfungsi dengan aman	0,793	0,160	Valid
2	Pegangan tangan tersedia memadai	0,818	0,160	Valid
3	Informasi prosedur keselamatan disampaikan dengan jelas	0,786	0,160	Valid
4	Kehadiran petugas keamanan memadai	0,777	0,160	Valid
5	Penumpang merasa aman selama perjalanan	0,765	0,160	Valid
6	Mekanisme pelaporan tersedia dan responsif	0,728	0,160	Valid
7	Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan KRL	0,724	0,160	Valid

8	Informasi stasiun berikutnya jelas dan tepat waktu	0,823	0,160	Valid
9	Gangguan perjalanan ditangani secara cepat dan informatif	0,845	0,160	Valid
10	Suhu ruangan dalam kereta nyaman	0,736	0,160	Valid
11	Kebersihan dalam kereta terjaga	0,767	0,160	Valid
12	Tingkat kepadatan penumpang masih dapat ditoleransi	0,643	0,160	Valid
13	Informasi rute dan peta jalur mudah dipahami	0,707	0,160	Valid
14	Sistem pembayaran tiket mudah digunakan	0,809	0,160	Valid
15	Integrasi antar moda transportasi berjalan baik	0,772	0,160	Valid
16	Kursi prioritas tersedia dan digunakan sesuai aturan	0,740	0,160	Valid
17	Fasilitas ramah disabilitas dapat digunakan dengan baik	0,694	0,160	Valid
18	Tidak terdapat perlakuan diskriminatif terhadap penumpang	0,726	0,160	Valid

Sumber: Output SPSS IBM 27.0.1 (2026)

Berdasarkan Tabel 4 Hasil uji validitas pada variabel perjalanan kepentingan menunjukkan bahwa nilai hitung $\geq$ rtabel yaitu 0,3. Maka instrumen yang terdapat pada variabel tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2023), instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *koefisien Cronbach's Alpha*, dengan bantuan program SPSS versi 27.0.1. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,6. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas variabel perjalanan kepentingan dan perjalanan kepentingan:

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ketetapan	Keterangan
Perjalanan Kepentingan	0,953	0,60	Reliabel
Perjalanan Kinerja	0,963	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS IBM 27.0.1 (Data diolah, 2026)

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai Cronbach Alpha masing- masing variabel lebih besar atau sama dengan 0,6. Hal ini menunjukkan keseluruhan instrumen pada setiap variabel perjalanan kepentingan dan perjalanan kinerja dinyatakan reliabel.

Karakteristik Pengguna Kereta Rel Listrik Commuter Line

Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line koridor Bogor–Jakarta yang menjadi sampel penelitian. Informasi ini penting untuk menunjukkan bahwa responden memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian dan pengalaman yang memadai dalam menilai kualitas pelayanan selama perjalanan berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM). Penelitian ini melibatkan 150 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 6

Tabel 6 Rekapitulasi Karakteristik Responden Pengguna Kereta Rel Listrik Commuter Line

Variabel	Kategori Dominan	n	%
Jenis kelamin	Perempuan	91	61,0
Usia	20–25 tahun	81	54,0
Pendidikan terakhir	SMA/SMK	69	46,0
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	76	51,0

Tujuan perjalanan	Bekerja	59	39,3
Frekuensi penggunaan KRL	Setiap hari	46	30,7

Sumber: Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6, responden penelitian didominasi oleh perempuan dengan rentang usia 20–25 tahun, serta sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK dan berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa. Dari sisi karakteristik perjalanan, mayoritas responden menggunakan KRL Commuter Line untuk bekerja dan melakukan perjalanan setiap hari. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa responden merupakan pengguna aktif KRL yang memiliki pengalaman memadai dalam mengevaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan, sehingga penilaian yang diberikan dinilai representatif untuk mendukung tujuan penelitian

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line koridor Bogor–Jakarta secara menyeluruh berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM). Metode ini menghasilkan suatu indeks yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang dirasakan dengan harapan pengguna. Semakin tinggi nilai CSI yang diperoleh, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7 Hasil Customer Satisfaction Index (CSI) Pelayanan Selama Perjalanan KRL Commuter Line Koridor Bogor–Jakarta

Indikator	Hasil
Customer Satisfaction Index (CSI)	90,80%
Kategori Kepuasan	Sangat Puas

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 90,80%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line koridor Bogor–Jakarta telah mampu memenuhi harapan pengguna berdasarkan indikator Standar Pelayanan Minimum (SPM). Dengan kata lain, sebagian besar aspek pelayanan dinilai telah memberikan pengalaman perjalanan yang baik dari perspektif pengguna.

Meskipun demikian, nilai CSI merupakan indikator kepuasan secara agregat sehingga belum dapat menunjukkan atribut pelayanan mana yang telah memenuhi harapan pengguna dan atribut mana yang masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, analisis perlu dilanjutkan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan setiap atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Hasil pemetaan tersebut menjadi dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran.

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Selanjutnya dilakukan analisis Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan setiap atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) yang dirasakan pengguna. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, dipertahankan kinerjanya, memiliki prioritas rendah, maupun yang telah memperoleh alokasi sumber daya berlebih. Pembagian kuadran dilakukan berdasarkan nilai Grand Mean Importance ($\bar{y}$) dan Grand Mean Performance ($\bar{x}$) seperti terlihat pada Tabel 8

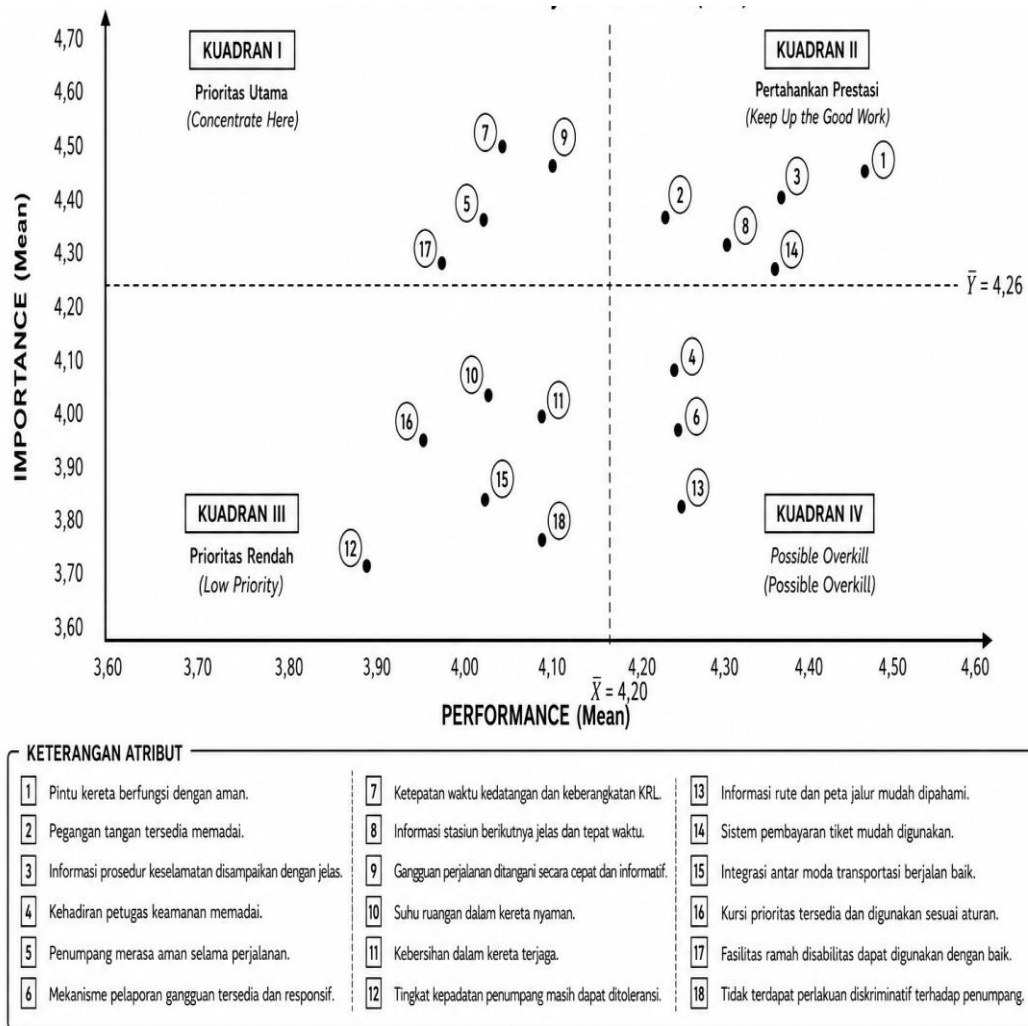
Tabel 8 Nilai Importance, Performance, dan Gap Kualitas Pelayanan Selama Perjalanan KRL Commuter Line

No	Atribut Pelayanan	Importance	Performance	Gap
1	Pintu kereta berfungsi dengan aman	4,46	4,41	-0,05
2	Pegangan tangan tersedia memadai	4,27	4,23	-0,04
3	Informasi prosedur keselamatan jelas	4,33	4,35	0,02
4	Kehadiran petugas keamanan memadai	4,22	4,26	0,04
5	Penumpang merasa aman selama perjalanan	4,29	4,17	-0,12
6	Mekanisme pelaporan gangguan responsif	4,25	4,27	0,02
7	Ketepatan waktu perjalanan	4,41	4,16	-0,25

8	Informasi stasiun berikutnya jelas	4,36	4,27	-0,09
9	Gangguan perjalanan ditangani cepat	4,39	4,19	-0,20
10	Suhu di dalam kereta nyaman	4,17	4,19	0,02
11	Kebersihan kereta terjaga	4,25	4,20	-0,05
12	Kepadatan penumpang masih nyaman	3,73	3,81	0,08
13	Informasi rute mudah dipahami	4,20	4,25	0,05
14	Pembayaran tiket mudah	4,39	4,30	-0,09
15	Integrasi antarmoda berjalan baik	4,19	4,16	-0,03
16	Kursi prioritas digunakan sesuai aturan	4,15	4,05	-0,10
17	Fasilitas ramah disabilitas berfungsi baik	4,29	4,11	-0,18
18	Tidak ada perlakuan diskriminatif	4,26	4,13	-0,13
	Grand Mean	4,26	4,20	-0,06

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Importance*) sebesar 4,26, sedangkan rata-rata tingkat kinerja (*Performance*) sebesar 4,20. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line telah memperoleh penilaian kinerja yang tinggi, meskipun masih terdapat selisih antara harapan pengguna dan kinerja pelayanan yang diberikan. Beberapa atribut memiliki nilai gap negatif yang relatif besar, seperti ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta, penanganan gangguan perjalanan, fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, serta rasa aman selama perjalanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa atribut-atribut tersebut masih memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemetaan atribut SPM dalam perjalanan dapat dilihat pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1 Diagram Importance Performance Analysis (IPA) Pelayanan Selama Perjalanan KRL
 Commuter Line Koridor Bogor–Jakarta
Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Gambar 1, atribut pelayanan tersebar ke dalam empat kuadran yang menunjukkan tingkat prioritas perbaikan yang berbeda. Kuadran I (Concentrate Here/Prioritas Utama) terdiri atas atribut 5 (penumpang merasa aman selama perjalanan), 7 (ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan KRL), 9 (gangguan perjalanan ditangani secara cepat dan informatif), dan 17 (fasilitas ramah disabilitas dapat digunakan dengan baik). Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih berada di bawah harapan pengguna sehingga menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Kuadran II (Keep Up the Good Work/Pertahankan Prestasi) terdiri atas atribut 1, 2, 3, 8, dan 14. Atribut pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga kualitas pelayanan yang telah dicapai perlu dipertahankan melalui evaluasi dan pengawasan secara berkelanjutan agar tetap memenuhi harapan pengguna.

Kuadran III (Low Priority/Prioritas Rendah) meliputi atribut 10, 11, 12, 15, 16, dan 18. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif lebih rendah dibandingkan atribut lainnya. Oleh karena itu, peningkatan pada kelompok atribut ini dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan sumber daya tanpa menjadi prioritas utama.

Sementara itu, Kuadran IV (Possible Overkill) terdiri atas atribut 4, 6, dan 13. Atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kinerjanya telah relatif tinggi, sedangkan tingkat kepentingannya berada di bawah rata-rata. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa alokasi sumber daya pada atribut tersebut dapat dievaluasi agar lebih efisien tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang telah dirasakan oleh pengguna.

Secara keseluruhan, hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line Koridor Bogor–Jakarta sebaiknya difokuskan pada atribut-atribut yang berada pada Kuadran I, karena atribut tersebut merupakan aspek pelayanan yang paling diharapkan pengguna, tetapi belum mampu memberikan kinerja yang optimal. Temuan ini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI).

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line Koridor Bogor–Jakarta secara umum telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) telah dilaksanakan dengan baik sehingga mampu memenuhi harapan pengguna selama menggunakan layanan KRL.

Menurut Fornell et al. (1996), Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan ukuran komprehensif yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan. Semakin tinggi nilai CSI, semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks transportasi publik, tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa penyelenggara layanan telah mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui penyediaan fasilitas, keamanan, kenyamanan, dan keandalan operasional.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna terbentuk apabila kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam penyelenggaraan transportasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kondisi sarana dan prasarana, tetapi juga oleh konsistensi pelayanan yang diberikan selama perjalanan. Oleh karena itu, pencapaian tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) selama perjalanan KRL telah memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Yulisa dan Syahlani (2025), Pratama et al. (2023), serta Husein (2024) yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna. Dengan demikian, PT Kereta Commuter Indonesia perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai melalui evaluasi secara berkelanjutan terhadap setiap indikator SPM agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga.

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA)

Meskipun tingkat kepuasan pengguna secara umum berada pada kategori tinggi, hasil pemetaan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang memerlukan perhatian khusus. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara keseluruhan belum sepenuhnya menggambarkan kinerja setiap atribut pelayanan, sehingga diperlukan identifikasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan pengguna.

Menurut Martilla dan James (1977), IPA merupakan metode yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang harus diprioritaskan melalui pemetaan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Pendekatan ini membantu organisasi menentukan fokus peningkatan layanan secara lebih efektif sehingga sumber daya dapat dialokasikan pada atribut yang benar-benar menjadi kebutuhan pengguna.

Pada penelitian ini, atribut yang menjadi prioritas utama berada pada Kuadran I, yaitu aspek keamanan selama perjalanan, ketepatan waktu operasional, penanganan gangguan perjalanan, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas. Keempat atribut tersebut merupakan komponen

pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Temuan tersebut sejalan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 yang menegaskan bahwa keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan merupakan komponen utama dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimum pada angkutan orang dengan kereta api. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya difokuskan pada atribut-atribut yang berada pada Kuadran I karena memiliki pengaruh yang paling besar terhadap persepsi kualitas pelayanan pengguna.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Azzahra dan Priyono (2023), Pratama et al. (2023), serta Yulisa dan Syahlani (2025), yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu perjalanan, keamanan, dan kemudahan pelayanan merupakan faktor-faktor yang paling menentukan persepsi kualitas pelayanan transportasi publik. Dengan demikian, hasil IPA memberikan dasar yang objektif bagi pengelola untuk menetapkan prioritas peningkatan pelayanan berdasarkan kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas pelayanan selama perjalanan KRL Commuter Line Koridor Bogor–Jakarta berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dengan menggunakan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan selama perjalanan telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar atribut pelayanan telah memenuhi harapan pengguna sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Meskipun demikian, hasil pemetaan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu aspek keamanan selama perjalanan, ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan KRL, penanganan gangguan perjalanan, serta penyediaan fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sehingga memerlukan perhatian lebih dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi metode CSI dan IPA mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna sekaligus mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi PT Kereta Commuter Indonesia dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, terarah, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi PT Kereta Commuter Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya difokuskan pada atribut yang berada pada Kuadran I, khususnya peningkatan ketepatan waktu perjalanan, penguatan sistem keamanan selama perjalanan, percepatan penanganan gangguan operasional, serta optimalisasi fasilitas bagi penyandang disabilitas. Selain itu, atribut yang telah memiliki kinerja baik perlu dipertahankan melalui evaluasi dan pemantauan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap konsisten.
2. Bagi pengambil kebijakan di bidang transportasi perkeretaapian, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM), khususnya pada aspek pelayanan selama perjalanan, sehingga kebijakan peningkatan kualitas pelayanan dapat lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan memperluas cakupan wilayah penelitian pada koridor Commuter Line lainnya atau membandingkan kualitas pelayanan antar lintas operasional. Selain itu, penggunaan metode evaluasi lain, seperti Potential Gain in Customer Value (PGCV), SERVQUAL, atau pemodelan Structural Equation

Modeling (SEM), dapat dipertimbangkan untuk memperoleh analisis yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, D., & Priyono, B. (2023). Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economic Bruhn & Entrepreneurship*, 5(2), 95–106. <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/709>
- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik Komuter Jabodetabek: Hasil Survei Komuter Jabodetabek 2023.
- KAI, C. L. (2024). Laporan Tahunan PT Kereta Commuter Indonesia 2023. <https://www.scribd.com/document/804882746/AR-KCI-26112024>
- Kementerian Perhubungan. (2019). PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. In *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia* (Issue 3).
- Kementrian, P. (2025). Kementerian Perhubungan untuk Triwulan I tahun 2025. sumber: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia <https://share.google/66dabsCUU2hS2l90N>
- Pratama, D., Rifai, A. I., & Handayani, S. (2023). THE PASSENGER SATISFACTION ANALYSIS OF COMMUTER LINE IN THE NEW-NORMAL PERIOD. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, 1(1), 409–418. <https://doi.org/doi.org/10.55324/ijoms.v1i1.398>
- RI, K. K. P. R. I. (2011). PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR: PM. 33 TAHUN 2011 TENTANG JENIS, KELAS DAN KEGIATAN DI STASIUN KERETA API. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- RI, K. K. P. R. I. (2024). Transportasi Berkelanjutan di Wilayah Metropolitan: Evaluasi Kinerja Moda Massal Jabodetabek.
- Silaningsih, E., Arifin, A., & D, G. (2015). ANALYSIS OF COMMUTER'S SATISFACTION LEVEL IN TRANSJAKARTA BUS' FACILITY BASED ON MINIMUM SERVICE STANDARD (MSS). *Karimah Tauhid*, 6(2), 104–121.
- Siti Sahara, & Bayu Nurcahyo Adhi Nugroho. (2023). Efektivitas Penggunaan Kereta Listrik (KRL) Commuter Line Jabodetabek Untuk Mengurangi Kemacetan Di DKI Jakarta. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 415–426. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i1.1926>
- Spillane, S.J, J. J., Marantika, G. I., Tjiptono, F., Prihatno, Hutagalung, B., Baruna, C., Adriana, D., Gana, U. A., Kristiyani, T., Santosa, Widyahartono, B., & Adnan, A. R. (2021). *Managing Quality Customer Service* (J. Spillane (ed.)). Sanata Dharma University Press.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Edisi kedu). ALFABETA.
- Yulisa, D., & Syahlani, A. (2025). Analisis Kepuasan Penumpang KRL Commuter Line Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Pekerja Di Glodok City Jakarta Barat. *ULIL ALBAB: Jurnal IlmiahMultidisiplin*, 4(11), 2671–2689. <https://doi.org/https://doi.org/10.56799/jim.v4i11.12133>