

Kinerja Pelayanan Kereta Api *Commuter Line* Merak

BERLIAN ADHI GRAHA¹, SONY HERDIANA²

1. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Bandung
2. Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Bandung

Email: berlian.adhi@mhs.itenas.ac.id

ABSTRAK

Kereta Api Commuter Line Merak melayani lebih dari 4 juta penumpang pada tahun 2024. Namun, prasurvei menunjukkan adanya kesenjangan antara kinerja pelayanan dan harapan penumpang, khususnya terkait suhu dalam perjalanan dan tempat duduk prioritas. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi ketercapaian pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019, dengan metode campuran melalui strategi sequential exploratory. Hasil analisis deskriptif kualitatif menunjukkan bahwa beberapa fasilitas belum memenuhi standar, seperti petunjuk jalur evakuasi (visual dan audio), informasi gangguan keamanan, informasi stasiun (visual), dan kondisi suhu. Sementara itu, hasil analisis skoring menunjukkan bahwa secara umum aspek pelayanan tergolong dalam kategori baik, meskipun masih terdapat kekurangan pada elemen-elemen tertentu.

Kata kunci: Kereta Api Commuter Line Merak, Standar Pelayanan Minimum, Kinerja Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan aktivitas memindahkan atau mengangkut sesuatu dari satu tempat ke tempat lain dengan bantuan alat tertentu (Amahoru, 2022). Di Indonesia, terdapat tiga jenis utama sistem transportasi, yaitu melalui jalur darat, laut, dan udara. Dari semua jenis transportasi tersebut, moda darat memiliki peranan yang signifikan karena lebih hemat dalam operasional dan perawatannya tergolong mudah. Salah satu moda transportasi darat yang menjadi pilihan utama masyarakat adalah kereta api. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), jumlah penumpang kereta api di Indonesia mencapai 133.623.000 pada kuartal pertama tahun 2025.

Layanan kereta api penumpang terbagi menjadi tiga jenis, yaitu kereta api jarak jauh, kereta api bandara, dan kereta api perkotaan. Salah satu layanan yang memiliki peran penting adalah kereta api perkotaan, yang berfungsi menghubungkan masyarakat dari daerah penyangga ke pusat kota. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009, kereta api perkotaan merupakan sistem transportasi perkeretaapian yang melayani pergerakan orang di wilayah perkotaan dan sekitarnya, baik dalam satu kabupaten/kota, antar kabupaten/kota dalam satu provinsi, maupun antarprovinsi. Layanan ini dioperasikan oleh PT Kereta *Commuter* Indonesia, unit usaha dari PT Kereta Api Indonesia (Persero, yang bertanggung jawab atas

penyelenggaraan berbagai jalur seperti *Commuter Line* Walahar, Jatiluhur, Garut, Bandung Raya, dan Merak.

Salah satu layanan kereta api perkotaan di Provinsi Banten adalah *Commuter Line* Merak. Layanan ini beroperasi di jalur sepanjang 67,4 km dan melintasi Kabupaten Lebak, Kabupaten Serang, Kota Serang, dan Kota Cilegon dengan total penumpang pada tahun 2023 mencapai 3.617.478 dan meningkat 18% pada tahun 2024 menjadi 4.269.153. Meskipun jumlah penumpang *Commuter Line* Merak mengalami peningkatan, layanan ini masih mendapat sejumlah keluhan di media sosial. Beberapa di antaranya meliputi penumpang non-prioritas yang menduduki kursi prioritas, suhu udara yang panas di dalam kereta, serta bau tidak sedap selama perjalanan yang mengganggu kenyamanan. Temuan ini diperkuat dengan hasil prasurvei yang dimana berdasarkan penilaian para pengguna, kinerja pelayanan Kereta Api *Commuter Line* Merak masih dibawah harapan para pengguna dengan tingkat kesesuaian item sebesar 90%.

2. METODOLOGI

Penelitian dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan Kereta Api *Commuter Line* Merak berdasarkan standar pelayanan minimum dalam perjalanan kereta api perkotaan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan strategi bertahap (*sequential exploratory*) yang diawali pada tahap kualitatif *QUAL*→*quan*.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer berupa observasi sistematis dan dokumentasi. Data diperoleh melalui survei langsung terhadap 12 fasilitas dalam 12 kereta dan 7 fasilitas dalam 2 rangkaian kereta untuk menilai ketercapaian pelayanan berdasarkan enam aspek utama yaitu aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019.

2.2 Metode Analisis Data

Terdapat 2 metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif Kualitatif dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan huberman dengan 4 (empat) tahapan, yaitu pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ketercapaian standar pelayanan dalam perjalanan Kereta Api *Commuter Line* Merak pada 12 fasilitas dalam 12 kereta dan 7 fasilitas dalam 2 rangkaian kereta dalam perjalanan Kereta Api *Commuter Line* Merak.
2. Analisis Skoring digunakan untuk mempermudah hasil Analisis Deskriptif Kualitatif dengan mengubah data kualitatif menjadi kuantitatif dengan memberikan skor pencapaian terhadap 12 fasilitas kereta dan 7 fasilitas rangkaian kereta dalam perjalanan Kereta Api *Commuter Line* Merak. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pencapaian pelayanan Kereta Api *Commuter Line* Merak berdasarkan 6 (enam) aspek utama, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan, dalam bentuk persentase dan indeks pencapaian berdasarkan kriteria tingkat pencapaian yang telah ditentukan sebagai berikut.

Tabel 1. Rentang Tingkat Pencapaian Aspek Pelayanan dalam Perjalanan Kereta Api *Commuter Line* Merak

Aspek	Indeks	Interval Skor	Persentase
Keselamatan	Buruk	0 – 73	0% – 32%
	Cukup	74 – 154	33% – 67%
	Baik	155 – 230	68% – 100%
Keamanan	Buruk	0 – 19	0% – 32%
	Cukup	20 – 41	33% – 67%
	Baik	42 – 62	68% – 100%
Kehandalan	Buruk	0 – 1	0% – 32%
	Cukup	2 – 2	33% – 67%
	Baik	3 – 4	68% – 100%
Kenyamanan	Buruk	0 – 16	0% – 32%
	Cukup	17 – 33	33% – 67%
	Baik	34 – 50	68% – 100%
Kemudahan	Buruk	0 – 17	0% – 32%
	Cukup	18 – 36	33% – 67%
	Baik	37 – 54	68% – 100%
Kesetaraan	Buruk	0 – 7	0% – 32%
	Cukup	8 – 16	33% – 67%
	Baik	17 – 24	68% – 100%

Pembagian rentang skor dilakukan secara proporsional dan logis untuk mengklasifikasikan tingkat capaian secara lebih terstruktur. Tujuannya adalah agar data kualitatif yang diperoleh dapat dimaknai secara kuantitatif, sehingga mendukung penyusunan kesimpulan yang relevan dan berbasis data. Skor dibagi ke dalam tiga kategori utama melalui distribusi yang seimbang, yang mencerminkan tingkatan performa dari rendah hingga tinggi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Deskriptif Kualitatif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif yang diterapkan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, diperoleh gambaran mengenai tingkat ketercapaian standar pelayanan minimum pada 12 fasilitas kereta dan 7 fasilitas rangkaian kereta dalam perjalanan Kereta *Commuter Line* Merak sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Ketercapaian Standar Pelayanan Minimum Pada Fasilitas Setiap Rangkaian Kereta

Rangkaian	Keselamatan	Keamanan		Kehandalan	Kenyamanan	Kemudahan	
	Perlengkapan Kesehatan	CCTV	Petugas Keamanan	Ketepatan Jadwal Kereta Api	Kondisi Kebersihan	Nama/Realasi Kereta Api dan Nomor Operasi Kereta	Informasi Gangguan Perjalanan
318	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Tidak Terjadi Gangguan

Rangkaian	Keselamatan	Keamanan		Kehandalan	Kenyamanan	Kemudahan	
	Perlengkapan Kesehatan	CCTV	Petugas Keamanan	Ketepatan Jadwal Kereta Api	Kondisi Kebersihan	Nama/Realasi Kereta Api dan Nomor Operasi Kereta	Informasi Gangguan Perjalanan
313	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Tidak Terjadi Gangguan

Berdasarkan hasil analisis terhadap dua rangkaian Kereta Api *Commuter Line* Merak, diketahui bahwa seluruh fasilitas yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, dan kemudahan telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Tabel 3. Rekapitulasi Ketercapaian Standar Pelayanan Minimum Pada Fasilitas Setiap Kereta

Nomor Sarana	Keselamatan					Keamanan		Kenyamanan			Kemudahan	Kesetaraan
	Alat Pemadam Api Ringan 3 kg	Alat Pemecah Kaca	Petunjuk jalur evakuasi	Rem darurat	Pintu Kereta	Informasi Gangguan	Lampu Penerangan	Rak Bagasi	Kondisi Kebersihan	Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara	Informasi Stasiun yang akan Disinggahi/Dilewati	Fasilitas Bagi Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus
Rangkaian 1												
K3 0 09 20 RK	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
K3 0 85 31 RK	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓
K3 0 65 71 RK	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
K3 0 08 03 RK	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
K3 0 85 37 RK	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
K3 0 65 62 RK	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Rangkaian 2												
K3 0 08 01 RK	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	X	✓
K3 093 11 RK	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
K3 0 08 05 RK	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
K3 0 08 06 RK	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
K3 0 00 03 YK	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓
K3 093 17 RK	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓

Keterangan:

✓: Fasilitas Memenuhi Standar Pelayanan Minimum

X: Fasilitas Tidak Memenuhi Standar Pelayanan Minimum

Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan sejumlah fasilitas pada Kereta Api *Commuter Line* Merak yang belum memenuhi tolok ukur Standar Pelayanan Minimum, khususnya pada aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kemudahan. Fasilitas yang belum tersedia secara optimal meliputi petunjuk jalur evakuasi, informasi gangguan keamanan, sistem sirkulasi udara, serta informasi stasiun yang hanya disampaikan melalui audio tanpa dukungan visual. Selain itu, suhu udara dalam perjalanan pada rangkaian kedua tercatat melebihi 27°C, yang berpotensi mengurangi kenyamanan penumpang.

3.2 Analisis Skoring

Analisis skoring dilakukan setelah penyelesaian analisis deskriptif kualitatif terhadap masing-masing fasilitas yang terdapat dalam perjalanan, baik pada unit kereta maupun rangkaian Kereta Api Commuter Line Merak. Setiap fasilitas dinilai menggunakan skor berdasarkan kriteria pencapaian yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah seluruh fasilitas yang mencakup 6 (enam) aspek utama keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan diberikan skor, dilakukan penggabungan skor untuk memperoleh gambaran tingkat pencapaian pelayanan secara keseluruhan dalam perjalanan Kereta Api *Commuter Line* Merak, dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 4. Tingkat Pencapaian Aspek Pelayanan Kereta Api *Commuter Line* Merak

Aspek	Kriteria Skor	Skor Pencapaian	Persentase	Indeks
Keselamatan	230	187	81%	Baik
Keamanan	62	54	87%	Baik
Kehandalan	4	3	75%	Baik
Kenyamanan	50	44	88%	Baik
Kemudahan	54	44	81%	Baik
Kesetaraan	24	24	100%	Baik
Total	424	349	82%	Baik

Hasil analisis terhadap tingkat pencapaian pelayanan Kereta Api *Commuter Line* Merak menunjukkan bahwa total pencapaian mencapai 82%, yang tergolong dalam kategori indeks *baik*. Seluruh aspek pelayanan juga berada pada kategori baik dengan rentang persentase antara 75–100%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kesetaraan telah sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum. Sementara itu berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif, fasilitas pada aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, dan kemudahan masih memerlukan peningkatan pada beberapa fasilitas di seluruh sarana dari dua rangkaian kereta agar pemenuhan standar dapat tercapai secara merata.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif, dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan Kereta Api *Commuter Line* belum memenuhi standar pelayanan minimum yang ditandai dengan beberapa fasilitas yang tidak mencapai tolak ukurnya yaitu pada fasilitas seperti petunjuk jalur evakuasi dalam media visual dan audio, informasi gangguan keamanan, informasi stasiun yang akan dilewati dalam media visual, dan kondisi suhu dalam perjalanan. Sedangkan menurut analisis skoring dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, aspek pelayanan aspek pelayanan dalam perjalanan Kereta Api *Commuter Line* Merak tergolong ke dalam indeks baik berdasarkan rentang penilaian yang sudah ditentukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada Kedua orang tua, keluarga, dan kakak saya tercinta, atas segala doa, dukungan moral, dan materiil yang tiada henti mengalir, Ibu Dr. Widya Suryadini, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, yang telah memberikan

arahan serta dukungan selama masa perkuliahan dan proses akademik Bapak Sony Herdiana, S.T., M.Reg.Dev., selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran, dedikasi, serta perhatian telah membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai dan Seluruh dosen Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta bimbingan akademik yang sangat berarti selama saya menempuh pendidikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. Dalam R. T. Gates, & F. Stout (Penyunt.), Amahoru, J., Intan, S., & Patty, S. B. (2022). Analisis Kebutuhan Armada Berdasarkan Visualisasi Pengalihan Trayek Angkutan Kota LIN III. *Manumata: Jurnal Ilmu Teknik*, 8(2), 134–142. <https://ojs.ukim.ac.id/index.php/manumata/article/view/924>.
- Badan Pusat Statistik. (2025). Jumlah penumpang kereta api (ribu orang). <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzIjMg==/jumlah-penumpang-kereta-api.html>.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches Second Edition*. <https://doi.org/10.7591/9781501721144-016>.
- Kementerian Perhubungan Indonesia. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api. Jakarta
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>