

CORRELATION BETWEEN PASSENGER DENSITY ON THE CISAUK KAI COMMUTER LINE AND THE QUALITY OF KRL PUBLIC SERVICES

Zahra Aulia Putri¹.

¹ Program Ilmu Administrasi Publik.

Universitas Muhammadiyah Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

e-mail: *1 *za747858@gmail.com

ABSTRACT

ARTICLE INFO

Article history:

Accepted: 15 Nov 2025

Revised: 18 Nov 2025

Published: 25 December
2025

Keywords:

Density, Commuter Train
Users, Cisauk Station,
Public Services, Innovation.

Population density cannot be separated from the local government that promotes the region. Innovations are made specifically in transportation services, which are a primary need of the community. Cisauk has become an area that has experienced significant regional innovation, especially at Cisauk Station. Cisauk Station has been designated as a TOD (Transit Oriented Development) to other areas. Cisauk Station is already a modern station. As such, Cisauk Station experiences daily congestion among users of the KAI Commuter Line Cisauk. This congestion causes discomfort for many users, such as shortness of breath, being crushed, and being unable to move. KRL public services experience difficulties in managing train passengers during periods of congestion. Therefore, innovation is needed in KRL public services to deal with situations of congestion or overcrowding. This study uses library research with a descriptive qualitative approach. The data used in this study is secondary data from journals, articles, and other sources. In addition, this study uses primary data from a questionnaire titled "Cisauk KRL users." Through this study, the

author and readers can learn about the congestion that occurs at Cisauk Station and the desires of Cisauk KRL users for innovations in KRL services to deal with overcrowding.

Keyword: *Density, Commuter Train Users, Cisauk Station, Public Services, Innovation.*

I. PENDAHULUAN

Kepadatan penduduk diakibatkan dengan adanya pertumbuhan dan perkembangan daerah yang dilakukan pemerintah untuk memajukan daerah tersebut. Setiap daerah memiliki inovasi yang berkembang, terkhusus daerah Jakarta dan sekitarnya. Pemerintah menyelenggarakan layanan publik untuk mengupayakan kebutuhan negara atau daerah itu sendiri (Maryam, 2016). Salah satu layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam layanan transportasi daerah JABODETABEK dan sekitarnya, yaitu Layanan KAI *Commuter Line*. Jalur *Green Line* merupakan salah satu jalur terpadat yang menampung penumpang dalam jumlah besar. Daerah keberangkatan *Green Line* diawali dari stasiun Rangkasbitung – Tanah Abang. Daerah yang dilewati oleh Jalur *Green Line* merupakan daerah yang sangat padat dan ramai.

Salah satu daerah yang dilewati oleh *Green Line* adalah stasiun Cisauk. Kapasitas layanan KAI *Commuter Line* Cisauk tergantung pada jam – jam tertentu yang merupakan *overcrowding*. Dengan ini, penganalisisan tingkat kepadatan pengguna KAI *Commuter Line* Cisauk jalur *Green Line* mempengaruhi kualitas layanan publik transportasi. Menggambarkan pola kepadatan sehari – hari pengguna KRL Cisauk yang selalu mengalami *overcrowding* setiap hari. Dapat menelaah layanan pihak KRL dalam ketepatan waktu, keselamatan, kenyamanan, dan aksesibilitas untuk pengguna KAI *Commuter Line* Cisauk. Analisis yang

dilakukan memberikan manfaat dengan kemungkinan menghasilkan layanan publik yang lebih responsif untuk kebutuhan masyarakat sehingga kepadatan yang berlebih dapat diatasi oleh pihak KAI *Commuter Line* Cisauk. Selain itu, bagi non pengguna KRL Cisauk jalur *Green Line* dapat mengetahui perkembangan dan pemahaman tentang kepadatan KRL Cisauk jalur *Green Line*.

Volume kepadatan pengguna KAI *Commuter Line* jalur *Green Line* mengalami kenaikan setiap tahunnya. Di tahun 2015 penumpang *Green Line* tercatat sebanyak 45,07 juta lebih pengguna. Sempat menurun di tahun 2020 karena adanya pandemi dan mengalami kenaikan di tahun 2023 hingga mencapai 64.899.516 pengguna KAI *Commuter Line*. Stasiun Cisauk salah satu stasiun terbanyak yang memakai KAI *Commuter Line*, di awal tahun 2009 pengoprasian stasiun ini penggunanya sekitar 3.100 orang perharinya, tahun 2017 volume penumpang Cisauk sebanyak 5.000 pengguna dan hingga terakhir 2023 tercatat hingga 9.000 penumpang perharinya.

Kepadatan setiap harinya di stasiun Cisauk, karena stasiun ini sudah menjadikan kawasan *Transit Oriented Development* atau TOD (Hadiansyah, n.d.). TOD merupakan pendekatan transit transportasi yang merupakan alternatif strategis bagi titik transit ke wilayah lainnya (Asfarinal et al., 2023). Dengan banyaknya daerah yang mulai berkembang dan mengalami kemajuan di sekitar Cisauk, menjadikan KRL Cisauk sebagai transportasi utama untuk beraktivitas. Bumi Serpong Damai (BSD) merupakan salah satu daerah yang bersebelahan dengan Kecamatan Cisauk, sebuah kawasan kota baru terencana yang bertujuan untuk mengembangkan perumahan skala besar (Ufaira et al., 2025). Banyak penduduk kota besar seperti Jakarta yang pindah ke daerah Cisauk atau sekitarnya karena harga lahan relatif terjangkau (Santosa et al., 2012). Penduduk yang bermigrasi ke Cisauk atau sekitarnya membuat KAI *Commuter Line* Cisauk juga mengalami

kenaikan penumpang. Setiap harinya penduduk Cisauk dan sekitarnya menggunakan KRL untuk beraktivitas seperti bekerja, sekolah, kuliah hingga kegiatan lainnya. Daerah Cisauk dan sekitarnya hingga saat ini memiliki transportasi umum yang terjangkau hanya KRL, dengan ini penduduk dapat menekan pengeluaran untuk transportasi.

Kepadatan Pengguna KRL Cisauk juga berpengaruh dengan konsep stasiun modern Cisauk. Renovasi Stasiun Cisauk yang menjadikan bangunan ini lebih luas, modern, dan megah. Fasilitas yang diberikan oleh KRL Cisauk seperti eskalator, lift, fasilitas difabel, parkir yang luas, store makanan yang cukup banyak, minimarket, dan akses jalan yang nyaman. Selain itu stasiun cisauk terhubung dengan apartment Cisauk Point, dimana kepadatan penduduk cisauk berpengaruh dengan adanya apartment tersebut. Selanjutnya, stasiun Cisauk juga menyediakan *Skywalk* Penghubung, yang dibangun untuk memudahkan pengguna KRL atau penyewa apartment lebih mudah terhubung dengan Terminal Shuttle Bus BSD Link dan Pasar Intermoda BSD.

Semakin banyak yang menggunakan KRL sebagai transportasi utama penduduk, pihak KRL membuat aplikasi "*C Access*". Aplikasi tersebut berfungsi untuk melakukan top-up Kartu Multi Trip (KMT), melacak posisi kereta, melihat jadwal kereta, mengetahui stasiun terdekat, dan melihat kepadatan gerbong sebelum naik. Penduduk commuting menggunakan KRL dan mengakses *C Access* sebagai layanan yang diberikan oleh pihak KRL (Azzahra & Priyono, 2023). Pihak KRL menyediakan kartu elektronik (E- Money, Flazz, Tap Cash, dan Brizzi) sebagai pembayaran dan aplikasi GoTransit di aplikasi Gojek. Selain itu, terdapat pusat bantuan dengan menghubungi Call Center 121 atau pengaduan di media sosial @commuterline.

Layanan pihak KRL ketika volume penumpang meningkat, pihak KRL umumnya melakukan langkah operasional untuk menjaga

ketertiban dan kelancaran perjalanan. Jam berangkat kerja dan jam pulang kerja merupakan jam terpadat KRL. KRL wajib mendahulukan wanita hamil, lansia, ibu membawa anak, dan disabilitas. Terutama pada stasiun Cisauk, penumpang wajib mengatur jarak dengan penumpang lain agar lebih tertib dan tidak ada yang terluka. Petugas melakukan *crowd control* dengan mengarahkan penumpang, memastikan penumpang aman ketika naik atau turun kereta, membantu penumpang jika kesulitan melakukan pembayaran, dan memberikan informasi terbaru untuk penumpang.

Sebagai bentuk kesetaraan Gender, pemerintah membuat program yaitu menyediakan gerbong khusus wanita (*No Title*, n.d.). KRL menyediakan gerbong khusus untuk wanita, yang dimana wanita bisa merasakan aman dan nyaman ketika menggunakan transportasi kereta. Gerbong wanita berada di depan dan belakang kereta. Pihak KRL sudah memberikan ruang privasi untuk penumpang wanita khususnya ibu menyusui. Namun ketika jam sibuk, gerbong wanita ini berubah menjadi penumpang yang agresif. Mereka sedikit sensitif ketika kesentuh ataupun kesenggol penumpang lainnya.

Layanan yang diberikan oleh KRL yaitu adanya kartu disabilitas. Dipergunakan untuk penumpang yang disabilitas seperti, disabilitas intelektual, disabilitas sensorik, disabilitas mental, disabilitas fisik, dan disabilitas ganda. KRL meluncurkan 1.500 kartu disabilitas dan pembuatan kartu tersebut secara gratis. KRL mengharapkan agar penumpang disabilitas tidak merasa sendiri. Selain itu, KRL menyediakan pin ibu hamil untuk wanita yang sedang hamil mendapatkan prioritas saat di gerbong kereta. Pembuatan pin ibu hamil bisa melalui aplikasi C Access dengan menyiapkan persyaratan.

Kecelakaan yang terjadi di rel kereta, salah satu penyebabnya dengan kepadatan penumpang yang terlalu padat. Banyak penumpang yang terjatuh ketika terdorong dengan penumpang lainnya. Penumpang

akan terus memaksa masuk ke dalam gerbong hingga mereka merasa muat. Petugas membantu mendorong ke dalam kereta agar semua penumpang masuk. Mereka melakukan ini dengan risiko yang tinggi karena penjadwalan kereta hanya berjarak yang 10 menit, dimana 10 menit yang akan datang penumpang akan terus bertambah. Selain itu, layanan yang diberikan oleh pihak KRL ketika mendapatkan kecelakaan tersebut yaitu dengan sigap membawa penumpang tersebut ke pusat medis.

Dampak yang dirasakan penumpang ketika menghadapi kepadatan pada jam sibuk yaitu banyak yang kelelahan. Para pengguna KRL biasanya merasakan kelelahan karena penumpang ada yang baru pulang bekerja atau aktivitas lainnya. Kondisi ramai dan desak desakan membuat mood penumpang menjadi tidak baik sehingga banyak penumpang yang merasakan sensitif. Kemudian, kepadatan yang terjadi di KRL juga membuat imun daya tubuh kita menurun hingga menyebabkan sakit.

Berdasarkan identifikasi sistem layanan KAI *Commuter Line* Cisauk atau pun KRL lainnya, menarik untuk mengkaji bagaimana sistem layanan KRL ketika kondisi padat dan bagaimana dampak dari kepadatan tersebut. Oleh karena itu, dengan adanya artikel ini agar terfokus pada kepadatan pengguna KAI *commuter line* serta pelayanan publik KRL. Pengkajian layanan dan dampak kepadatan KRL, diharapkan akan membantu dan memudahkan pihak KRL agar melakukan inovasi dan memudahkan penumpang dalam menghadapi situasi *overcrowding*.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka (*library research*) jenis penelitian kualitatif dan menggunakan data sekunder serta primer (Ramadhan, 2024). Analisis ini menggunakan pendapat ahli, kemudian dilanjutkan dengan konsep kepadatan penduduk, layanan publik KAI *Commuter Line*, dan perspektif layanan publik.

Sumber Data

- a. Sumber Sekunder : Data yang diperoleh dari analisis ini merupakan data sekunder, dengan peneliti mendapatkan data dari sumber - sumber internet. Data sekunder diperoleh dari dokumen administrasi, artikel, jurnal, KAI Commuterline.id, dan artikel yang relevan. Di antaranya:
- b. Sumber Primer : Analisis ini diperoleh dari data primer yaitu menggunakan kuesioner melalui "google form". Kuesioner ini diisi 10 orang yang mengalami *overcrowding* setiap harinya dan menggunakan stasiun Cisauk sebagai stasiun keberangkatan. Sehingga dapat mengetahui penumpang dalam menilai layanan publik KRL serta inovasi yang diinginkan penumpang untuk pihak KRL.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis ini yaitu pendekatan deskriptif dengan mengidentifikasi apa peristiwa yang terjadi. Melalui pengalaman pribadi penulis atau pun penumpang KRL lainnya, dapat mengetahui kualitas layanan KRL dalam menghadapi situasi *overcrowding*. Dengan observasi secara langsung, penulis dapat melihat dan merasakan kepadatan KRL ketika jam sibuk berlangsung. Pendekatan deskriptif juga menjelaskan situasi Kepadatan KRL dengan layanan publik KRL berdasarkan fakta aktual yang berada di lapangan.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Stasiun Cisauk, dipilih karena lokasi Cisauk merupakan daerah yang mengalami pertumbuhan dengan cepat. Oleh sebab itu, kepadatan penumpang berasal dari daerah Cisauk. Fasilitas stasiun Cisauk dan layanan KRL lainnya sudah bagus dibandingkan stasiun lainnya.

Analisis Data

Analisis dilakukan melalui metode analisis isi (content analysis) Miles dan Huberman (1994) yang berfokus pada makna filosofis dan ideologis dari teks yang dikaji. Data dianalisis dalam tiga tahapan:

- a. Reduksi data, yaitu memilih data yang relevan dengan fokus kajian.
- b. Penyajian data, yaitu menyusun data ke dalam kerangka tematik: Kepadatan Pengguna KRL, Stasiun Cisauk, Layanan Stasiun Cisauk, Inovasi kepada Petugas KRL.
- c. Penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan gagasan inti yang menunjukkan Kepadatan pengguna KRL disebabkan adanya kemajuan di daerah tersebut, dan layanan publik KRL sangat berpengaruh ketika mengalami kepadatan penumpang.

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

1. Kepadatan Penumpang KRL

Kepadatan yang terjadi pada penumpang transportasi KAI *Commuter Line* sudah sehari – hari mereka rasakan. KAI *Commuter Line* menjadi transportasi yang sangat diminati oleh semua kalangan. Menurut (Aceh, 2020) KRL merupakan transportasi yang banyak digunakan karena dapat mengangkut banyak orang serta kedatangan KRL sangat tepat waktu.

Berdasarkan hasil kuesioner pengguna KAI *Commuter Line* khususnya pada stasiun Cisauk, mereka sangat kesulitan saat *overcrowding* terjadi. Banyak pengguna KAI *Commuter Line* Cisauk yang merasakan sesak hingga kesulitan bernapas di dalam gerbong kereta. Ketika jam sibuk, penumpang banyak yang tidak tertib dan ingin mendahului penumpang yang ingin keluar. Pengguna KRL akan merasakan panik, cemas, hingga takut ketika banyak yang memaksa masuk ke dalam gerbong.

Terkhusus pada gerbong wanita, banyaknya pengguna yang tidak sabar untuk naik ke dalam kereta. Gerbong wanita biasanya terisi oleh wanita hamil, ibu membawa anak dan lansia yang perempuan. Namun, jika kondisi *overcrowding* para prioritas tersebut sangat dihiraukan dan tidak diperdulikan oleh pengguna lain. Risiko sesak hingga terhimpit sangat besar ketika kepadatan pengguna KRL berlangsung.

Saat jam sibuk, para penumpang KRL segera turun atau naik ke gerbong secara buru – buru. Mereka saat *tap in – tap out* kartu harus berantri panjang karena mesin dari KRL sangatlah lambat. Mesin yang digunakan sehari-hari, sangat memakan waktu 1-2 menit untuk per kartunya. Dengan itu, kepadatan yang terjadi salah satunya ketika *tap in – tap out* terjadi.

2. KRL Transportasi Utama

Transportasi KRL biasanya sebagai transportasi utama untuk masyarakat. Beberapa alasan, KRL dijadikan transportasi utama yaitu :

1. Penghematan Biaya, untuk tarif Rp3.000,00 – Rp6.000,00 membuat masyarakat lebih mudah beraktivitas jauh dengan harga yang cukup murah.
2. Efisien Waktu, dengan menggunakan kereta membuat waktu kedatangan dan keberangkatan transportasi ini menjadi tepat

waktu. Selain itu, terhindar dari macet yang terus melanda khususnya daerah Jakarta.

3. Aksesibilitas, KRL menghubungkan jarak berbagai wilayah strategis mulai dari pedesaan hingga ke perkotaan.
4. Keamanan dan kenyamanan, fasilitas didalam kereta yang nyaman membuat para pengguna dapat memanfaatkan waktu perjalanan dengan melakukan aktivitas seperti belajar dan bekerja.

3. Layanan dan Fasilitas Stasiun Cisauk

Layanan Publik yang dilakukan petugas KAI *Commuter Line* Cisauk sangat sigap, cepat, responsif dan peduli terhadap pengguna KRL. Namun, ketika kepadatan terjadi memang petugas cukup kesulitan dalam mengatur antrian hingga terjadi *overcrowding*. Berdasarkan pengalaman pengisi kuesioner, petugas KRL Cisauk sangat responsif ketika ada barang yang hilang atau tertinggal. Namun, dalam kebijakan peraturan KRL untuk menjaga barang pribadi ketika turun dari KRL. Selain itu, petugas sangat sabar dalam membantu pengguna KRL ketika kesulitan Tap Kartu atau pengisian kartu kereta.

Fasilitas yang dirasakan oleh pengguna KRL Cisauk yaitu ada banyak akses jalan untuk menuju KRL Cisauk. Adanya jalan dari BSD menggunakan jembatan layang, adanya jalan dari gerbang Stasiun Cisauk, dan ada jalan dari Apartment Cisauk Point. Semua akses jalan yang di fasilitasi oleh stasiun Cisauk mempermudah pengguna untuk mengaksesnya. Selain akses jalan, terdapat fasilitas yang sudah modern seperti tersedianya lift dan eskalator. Petugas kebersihan sangat menjaga sekali kebersihan beserta sampah yang ada di Stasiun Cisauk sehingga Stasiun Cisauk sangat bersih. Selanjutnya, banyak sekali foodcourt yang tersedia untuk pengguna KRL beristirahat dan makan sejenak. Kemudian, stasiun Cisauk terbebas dari perdebatan antara OPANG (Ojek Pangkalan) dan OJOL (Ojek Online). Mereka sangat lah adil dalam mengambil

penumpang, dan ada area khusus antara mereka.

4. Layanan KRL Saat Kepadatan

Ketika kepadatan terjadi, para petugas sudah sedia dalam membantu saat penumpang turun. Satpam atau pun petugas KRL senantiasa memperingatkan untuk hati hati dalam turun atau pun naik ke dalam gerbong. Saat *tap in – tap out*, petugas selalu membantu dan mengarahkan pengguna KRL untuk sedia kartu berisi agar tidak terlalu menunggu lama. Banyaknya penumpang yang menggunakan KRL, seringkali barang – barang yang tertinggal di dalam gerbong ataupun di peron. Para petugas dengan sigap mengamankan, mengkonfirmasi, dan mengembalikan barang tersebut kepada pemiliknya. Walaupun kebijakan yang ada di KRL bahwa barang pribadi penumpang merupakan tanggung jawab penumpang, tapi petugas KRL tetap bertanggung jawab atas kepimilikan penumpang.

Layanan lainnya yaitu petugas membantu penumpang yang menggunakan pin disabilitas atau pun pin ibu hamil. Dengan adanya layanan pin tersebut membuat para penumpang prioritas tidak takut atau cemas terhadap kepadatan terjadi. Petugas akan melayani dan memberikan tempat duduk kepada penumpang prioritas. Untuk mendapatkan pin tersebut harus melalui beberapa syarat,

Syarat Pin disabilitas :

1. Buka link <https://shorturl.at/YSm6d>
2. Isi data berupa :
 - Email
 - Jenis pendaftaran (pendaftaran kartu disabilitas)
 - Kategori disabilitas
 - Nama (sesuai KTP)
 - Tanggal lahir
 - Nomor handphone

- Stasiun pengambilan kartu disabilitas
 - Lampiran foto penumpang/surat keterangan penyandang disabilitas.
3. Lalu, klik 'Kirim' untuk menyelesaikan pendaftaran.

Syarat Pin Ibu hamil :

1. Unduh aplikasi C-Access dari PT KAI Commuter
2. Daftar akun menggunakan email dan nomor telepon
3. Pilih menu "Pin Ibu Hamil"
4. Isi data yang diminta dan unggah dokumen pendukung
5. Tunggu verifikasi dan informasi pengambilan PIN

Berdasarkan kuesioner yang dibuat dalam penilitan ini, para pengguna KRL ingin pihak KRL melakukan inovasi terhadap layanan KRL. Beberapa inovasi yang diinginkan para pengguna KRL:

1. Penambahan Gerbong Kereta, biasanya gerbong kereta terdapat 8 – 12 gerbong saja dengan bisa menampung 3.400. Penambahan gerbong kereta membuat penumpang yang diangkut lebih banyak dan lebih nyaman saat kondisi *overcrowding*.
2. Menambah jadwal kedatangan kereta, biasanya 10 menit sekali kereta datang ke stasiun. Namun, pengguna lebih menginginkan 5 menit sekali agar antisipasi *overcrowding*.
3. Pembuatan Flyover di atas Rel Kereta. Seperti stasiun Cisauk, adanya flyover di atas rel kereta membuat pengendara motor, mobil, atau jenis transportasi darat lainnya menjadi tidak terganggu dengan kereta. Agar jarak waktu kereta lebih cepat dan meminimkan risiko kecelakaan.
4. Informasi menggunakan C- Access, ketika kereta mengalami kendala pihak KRL menginfokan kendala apa yang sedang terjadi dan sampai kapan kendala itu terjadi di aplikasi C –

Access. Dengan adanya informasi tersebut membuat pengguna tidak menunggu terlalu lama dan akan menyebabkan *overcrowding*.

Gambar 1



Sumber : KAI Commuter Line

5. Membuat Antrian, petugas seharusnya lebih tegas dan peduli terhadap penumpang prioritas agar tidak terhimpit oleh penumpang lainnya. Serta, penumpang lainnya seharusnya lebih antri yang teratur agar tidak terjadi kejadian yang tidak mengenakan.
6. Perubahan mesin *tap in – tap out*, seharusnya mesin yang digunakan untuk *tap in – tap out* untuk lebih cepat merespon berhasil atau tidaknya kartu ataupun sistem scan gopay. Biasanya butuh 1-2 menit mesin tersebut

berhasilnya, yang membuat antrian semakin panjang ketika menunggu mesin tersebut.

Simpulan Penelitian

Kepadatan pengguna KRL berasal dari kepadatan penduduk yang diakibatkan adanya pertumbuhan dan perkembangan daerah. Adanya inovasi daerah tersebut membuat masyarakat tertarik untuk tinggal di daerah tersebut. Cisauk merupakan salah satu contoh daerah yang mengalami kemajuan dan perkembangan karena adanya inovasi

pemerintah daerah. Cisauk dijadikan TOD (*Transit Oriented Development*) dari daerah kalangan *elite* yaitu BSD. Stasiun Cisauk menjadi lebih modern karena adanya BSD dan inovasi lainnya. Keminatan masyarakat dalam menaiki KRL dari stasiun menjadi bertambah karena adanya fasilitas yang sangat memadai, dan infrastruktur seperti *skywalk* menuju BSD, jembatan menuju Apartment Cisauk Point, dan adanya shuttle bus Intermoda. Setiap tahunnya penumpang stasiun Cisauk terus bertambah hingga mengalami kepadatan.

Kepadatan yang terjadi di KAI *Commuter Line* Cisauk, sering kali terjadi pada jam sibuk seperti berangkat kerja atau pulang kerja. Kejadian ini membuat para pengguna KRL merasa tidak nyaman. Banyak pengguna yang mengalami sesak, susah bernapas, hingga terhimpit oleh pengguna lain. Layanan Petugas KRL terkhusus stasiun Cisauk sudah baik dalam melayani pengguna KRL. Namun, saat *overcrowding* para petugas akan sedikit kesulitan dalam mengatur antrian untuk *tap in - tap out* atau naik – turun kereta. Dengan ini, petugas KRL lebih tegas dan peduli terhadap penumpang prioritas dan para penumpang lainnya untuk antri yang tertib agar tidak mengalami kejadian yang tidak menyenangkan.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Asfarinal, N., Barus, L. S., & Djaja, B. M. (2023). Strategi Pengembangan Sistem Transportasi dengan Pendekatan Transit Oriented Development (TOD) pada Kawasan Kota Tua. *Jurnal Riset Jakarta*, 15(2), 97–106. <https://doi.org/10.37439/jurnaldrd.v15i2.72>

Azzahra, D., & Priyono, B. (2023). Informasi KRL Access dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KRL Commuter Line di Jabodetabek. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 5(2), 95–106.

32 How to cite: Putri, Z. A. (2025). *Correlation between passenger density on the Cisauk KAI Commuter Line and the quality of KRL public services*. SJoSPS: Senarai of Social and Political Studies, 1(4), 19–33. <https://eduspace.digital/index.php/S-JoSPS/>

Hadiansyah, I. (n.d.). *Analisis Karakteristik Pergerakan Pengguna Kereta Commuter Line (KRL) Sebagai Dasar Pengoptimalan Kawasan Transit Oriented Development (Studi Kasus : Stasiun Cisauk , Kabupaten Tangerang) Analysis of Commuter Line Train (KRL) User Movement Character*

Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.
<https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>

Santosa, N. S., Sitorus, S. R. P., Machfud, M., & Sobandi, R. (2012). Analisis Keberlanjutan Kawasan Permukiman Perkotaan Cisauk di DAS Cisdane. *Jurnal Permukiman*, 7(2), 88.
<https://doi.org/10.31815/jp.2012.7.88-94>

Ufaira, I., Kusumastuti, K., & Rahayu, P. (2025). Dampak kota baru pada perkembangan dan pertumbuhan perumahan di daerah peri urbannya (Studi Kasus: BSD City dan Kecamatan Cisauk). *Region : Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Perencanaan Partisipatif*, 20(2), 659.
<https://doi.org/10.20961/region.v20i2.89527>