

**ANALISIS INOVASI TRANSPORTASI PUBLIK DARI PRAMBANAN EKSPRES MENJADI KERETA API LISTRIK (KRL) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT JOGJA - SOLO**

**Deviana Agustin Putri Pratama<sup>1</sup> , Dwi Agustina<sup>2\*</sup>**

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia**

Email : [deviana@gmail.com](mailto:deviana@gmail.com)<sup>1</sup> , [dwiagustina1808@gmail.com](mailto:dwiagustina1808@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

ARTICLE  
INFO

ABSTRACT

**Keywords**

*Public Innovation, Jogja – Solo  
Electric Railway*

*PT. Kereta Api Indonesia (Persero) issued the latest intercity train, namely the KRL Commuter Line where this transportation operates to replace the Prambanan Express (Prameks) train in serving the Yogyakarta-Solo corridor which is called the KRL Commuter Line Jogja-Solo or KRL Joglo, or also called Lin Yogyakarta. This was done as an innovation from PT. Indonesian Railways (Persero) to improve services to the community. The increase in passengers is more because it is cleaner, more comfortable, on time, and the train is cooler compared to prameks. For ticket booking, it is also easier to KRL because you only need a card that is filled with a balance, unlike Prameks who have to book first using the application / have to queue at the counter. The purpose of this study is to analyze the innovation of public transportation from Prambanan Express to Electric Train (KRL) in an effort to improve services to the people of Jogja - Solo. The research approach uses a qualitative approach with a descriptive method. The determination of informants in this study uses purposive sampling techniques or purposeful sampling. From the results of the study, it is known that the innovation of public transportation from Prambanan Express to Electric Train (KRL) in an effort to improve services to the people of Jogja – Solo has been going well. There are several obstacles that occur both internally and externally. External obstacles such as the occurrence of fallen trees can be attempted with the precision of the officer giving directions to [there are passengers]. Internal obstacles such as the accumulation of passengers at the station, especially on every weekend, can be overcome with the addition of KRL cars. PT. Kereta Commuter Indonesia continues to improve the competence of its employees through various trainings held. Thus, the vision of PT. The Indonesian Commuter Train can be achieved, namely "Providing transparent and professional Public Information services".*

**PENDAHULUAN**

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengeluarkan kereta api antar kota terbaru yakni KRL Commuter Line dimana transportasi ini beroperasi untuk menggantikan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) dalam melayani koridor Yogyakarta-solo yang di sebut KRL Commuter Line Jogja-Solo atau KRL Joglo, atau juga di sebut Lin Yogyakarta. Inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia ini tidak terlepas dari perjalanan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) yang telah

beroperasi selama kurang lebih 26 tahun. Dari catatan Harian Kompas, Prameks diluncurkan pertama kali pada 20 Mei 1994. Nama Prameks terpilih mengalahkan usulan lainnya, yaitu Joglo (Jogja-Solo) Ekspres. Di awal operasinya, Prameks memakai rangkaian KA Senja Utama Solo yang sedang istirahat. Awalnya rute yang dilayani Jogja-Solo pulang pergi tiga kali sehari. Pada Maret 2000, perjalanan diperpanjang dari Stasiun Solo Balapan ke Stasiun Solo Jebres, lalu diperpanjang lagi sampai Stasiun Palur di timur Solo. Setelah jalur rel ganda KA Yogya-Kutoarjo selesai dibangun, September 2007, PT KA Daop VI melakukan uji coba Prameks rute Yogya-Kutoarjo sejauh 83 kilometer. Di akhir pekan, penumpang Prameks makin penuh karena ditambah warga Solo dan Kutoarjo yang ingin jalan-jalan ke Yogyakarta.

Dengan berbagai pertimbangan dan merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik, maka pada 10 Februari 2021 KRL Commuter Line resmi beroperasi menggantikan Prambanan Ekspres. Seiring dengan itu terjadi perubahan logo PT. KAI dan memetakan visi yaitu “Menjadi Solusi Ekosistem Transportasi Terbaik untuk Indonesia”. Transportasi KRL commuter line Yogyakarta-Solo dibawah naungan PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) dengan melayani beberapa Stasiun Kereta Api. Mulai dari Stasiun Yogyakarta (Tugu), Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo, Stasiun Brambanan, Stasiun Srowot, Stasiun Klaten, Stasiun Ceper, Stasiun Delanggu, Stasiun Gawok, Stasiun Purwosari, dan terakhir Stasiun Solo Balapan dengan tarif untuk satu kali perjalanan senilai Rp 8000 dengan menggunakan Kartu Multi Trip (KMT) yang dikeluarkan oleh KAI Commuter, dan pembayaran melalui dompet digital yaitu Link Aja, kemudian menurut Direktur Utama PT Kereta Commuter Indonesia, Wiwik Widayanti “KRL akan melayani naik dan turun para pengguna di 11 stasiun dengan waktu tempuh perjalanan KRL ini rata-rata sekitar 68 menit. Ini lebih cepat waktunya dibandingkan perjalanan KA Prameks dengan waktu tempuh rata-rata selama 75 menit dengan pemberhentian di 7 stasiun,” <https://soloraya.solopos.com/ini-kelebihan-krl-jogja-solo-dibandingkan-prameks>.

Dari hasil observasi peneliti di lapangan diketahui bahwa di Stasiun Jenar masih menggunakan Prameks sedangkan di Solo dari Prameks sudah berubah menggunakan KRL. Peningkatan penumpang lebih banyak dikarenakan lebih bersih, nyaman, tepat waktu, keretanya lebih dingin dibandingkan dengan prameks. Untuk pemesanan tiket juga lebih mudah KRL karena hanya perlu kartu yg terisi saldo berbeda dengan Prameks yang harus booking dulu memakai aplikasi/ harus mengantri di loket. Dengan kondisi tersebut maka inovasi belum dapat dikatakan optimal jika kita kaitkan dengan definisi inovasi yaitu segala hal baru dalam bentuk ide, gagasan, praktik, atau objek/ benda yang secara sadar diterima untuk diadopsi suatu kelompok, instansi, atau individu. (Everett, 2000). KRL Commuter Line Yogyakarta-Solo sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi dituntut untuk terus berbenah dalam upaya meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat supaya menghasilkan kepuasan yang maksimal terhadap pengguna. Dalam industri jasa, kualitas layanan memainkan peranan penting dalam memberi nilai tambah dimana pengguna akan mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi mereka.

Penelitian ini berusaha untuk menganalisa tercapainya kualitas pelayanan transportasi publik melalui pendekatan teori Inovasi Pelayanan Publik sebagai salah satu tolak ukur penting dalam pelayanan publik yang diterapkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kesejahteraan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi public Berdasarkan hal tersebut di

atas peneliti ingin menganalisis bagaimana inovasi transportasi publik yaitu Prambanan Ekspres yang digantikan oleh kereta api listrik (KRL) dalam kaitannya dengan peningkatan layanan kepada masyarakat Jogja - Solo, maka dari itu peneliti mengambil judul: **“INOVASI TRANSPORTASI PUBLIK DARI PRAMBANAN EKSPRES MENJADI KERETA API LISTRIK (KRL) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN KEPADA MASYARAKAT JOGJA - SOLO”**.

## **KAJIAN PUSTAKA**

1. **Manajemen Inovasi** : Menurut Everett (2000) inovasi sendiri dapat diartikan segala hal baru dalam bentuk ide, gagasan, praktik, atau objek/ benda yang secara sadar diterima untuk diadopsi suatu kelompok, instansi, atau individu. Definisi inovasi sebagai proses manajemen juga menawarkan perbedaan antara inovasi dan produk, yang merupakan hasil dari inovasi (Trott, 2017).
2. **Inovasi Pelayanan Publik** : Pamudji (2016:3) mengungkapkan bahwa “pemerintah merupakan kekuasaan memerintah suatu negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara” (Nurdin, 2019:5). Dalam hal ini, pemerintah menjadi lembaga birokrasi yang memiliki fungsi yang memberikan pelayanan untuk masyarakat. Sedangkan masyarakat menjadi pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Menurut Moenir (2014), “pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak atau suatu lembaga tertentu dengan landasan faktor materiel melalui prosedur, sistem, dan metode khusus dalam rangka upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Tentu saja fungsi pemerintah dalam pelayanan publik tidak lepas dari hakikat tujuan negara pada mulanya, yaitu mengatur berbagai kepentingan masyarakat agar tidak terjadi benturan antara masyarakat itu sendiri. Sehingga pemerintah sebagai salah satu organisasi pelayanan publik memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atas seluruh produksi yang dihasilkan oleh pemerintah tersebut untuk kepentingan masyarakat termasuk didalamnya dalam pelayanan pemberian perizinan.
3. **Kereta Api Listrik Jogja – Solo** : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengeluarkan kereta api antar kota terbaru yakni KRL Commuter Line dimana transportasi ini beroperasi untuk menggantikan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) dalam melayani koridor Yogyakarta-solo yang di sebut KRL Commuter Line Jogja-Solo atau KRL Joglo, atau juga di sebut Lin Yogyakarta. Transportasi KRL Commuter Line Yogyakarta-solo dibawah naungan PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) dengan melayani beberapa Stasiun Kereta Api. Mulai dari Stasiun Yogyakarta (Tugu), Stasiun Lempuyangan, Stasiun Maguwo, Stasiun Brambanan, Stasiun Srowot, Stasiun Klaten, Stasiun Ceper, Stasiun Delanggu, Stasiun Gawok, Stasiun Purwosari, dan terakhir Stasiun Solo Balapan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini antara lain: Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Tengah, Supervisor Bagian

Sarana dan Prasarana PT. KCI Wilayah 6, Kepala Bagian Pelayanan KRL Jogja – Solo, Akademisi dan Masyarakat Pengguna KRL Jogja – Solo.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakat Jogja – Solo

Inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia ini tidak terlepas dari perjalanan kereta api Prambanan Ekspres (Prameks) yang telah beroperasi selama kurang lebih 26 tahun. Dengan berbagai pertimbangan dan merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik, pada 10 Februari 2021 KRL Commuter Line resmi beroperasi menggantikan Prambanan Ekspres. KRL melayani naik dan turun para pengguna di 11 stasiun dengan waktu tempuh perjalanan rata-rata sekitar 68 menit. Ini lebih cepat waktunya dibandingkan perjalanan KA Prameks dengan waktu tempuh rata-rata selama 75 menit dengan pemberhentian di 7 stasiun. Semenjak berganti menjadi KRL terjadi peningkatan penumpang dikarenakan kondisi KRL lebih bersih, nyaman, tepat waktu, keretanya lebih dingin dibandingkan dengan prameks. Untuk pemesanan tiket juga lebih mudah KRL karena hanya perlu kartu yg terisi saldo berbeda dengan Prameks yang harus booking dulu memakai aplikasi/ harus mengantri di loket. Akan tetapi dari hasil observasi peneliti di lapangan diketahui bahwa di Stasiun Jenar masih menggunakan Prameks sedangkan di Solo dari Prameks sudah berubah menggunakan KRL. Dengan kondisi tersebut maka inovasi belum dapat dikatakan optimal jika kita kaitkan dengan definisi inovasi yaitu segala hal baru dalam bentuk ide, gagasan, praktik, atau objek/ benda yang secara sadar diterima untuk diadopsi suatu kelompok, instansi, atau individu. (Everett, 2000).

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan diketahui bahwa masih terdapat beberapa hal yang belum dicapai dengan maksimal dari dimensi yang digunakan untuk mengetahui bagaimana inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakat Jogja – Solo yang dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1) Relative Advantage atau keuntungan relatif.

Dengan bergantinya Prameks menjadi KRL Jogja – Solo seharusnya dapat meningkatkan pendapatan. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dari data yang penulis peroleh diketahui KAI Commuter berhasil mencatatkan laba tahun berjalan sebesar Rp189,79 miliar, yaitu lebih rendah 33,45% dibandingkan tahun 2021 sebesar Rp285,19 miliar dan laba komprehensif tahun berjalan sebesar Rp179,60 miliar, yaitu lebih rendah 36,70% dibandingkan tahun 2021 sebesar Rp283,75 miliar (Laporan PT. KCI, 2022). Selain keuntungan, selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Nilai kebaruannya yaitu emisi gas buang, kapasitas KRL yang lebih besar, kenyamanan dalam kereta (ber AC), kecepatan, transit di 11 stasiun yang sebelumnya 7 stasiun dengan waktu yang lebih cepat, terdapat gerbong khusus Wanita. Selain itu untuk mewujudkan pelayanan dan kontribusi yang optimal kepada masyarakat, Perusahaan telah melakukan sebuah inovasi terhadap mekanisme pembayaran tiket untuk penggunaan Jasa Angkutan Kereta Commuter, yaitu dengan menggunakan Uang Elektronik yang disebut Kartu Multi Trip (KMT). Tujuan dari kebijakan penyelenggaraan Elektronik yaitu untuk meminimalisir risiko yang timbul terhadap kegiatan

Penyelenggaraan Uang Elektronik serta demi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. KAI Commuter memiliki aplikasi SOT (Sistem Otomasi Tiket) yang merupakan sistem ticketing terpusat untuk mengelola dan monitoring transaksi ticketing, reporting data, dan distribusi KMT dan THB (Tiket Harian Berjamin). Pada SOT juga terdapat modul Card Management System yang berfungsi untuk Merchant dan Terminal Management, Perso Sam dan settlement KMT;

2) *Compability* atau kesesuaian.

Inovasi sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Dari hasil wawancara diketahui bahwa informan berasumsi bahwa kompatibel disini dilihat dari tujuan/ rute yang sama yaitu KRL Jogja – Solo. Selain rute tentunya pelayanan dari petugas masih berkesesuaian dari Prameks ke KRL, dilihat dari petugas dalam melayani penumpang khususnya dalam proses adaptasi penumpang dari cara yang lama ke cara yang baru. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat.

3) *Complexity* atau kerumitan.

Dari data yang penulis peroleh diketahui bahwa pada KRL juga terdapat layanan khusus bagi pelanggan berkebutuhan khusus (disabilitas). Hal tersebut merupakan bentuk kepedulian Perusahaan terhadap pengguna disabilitas. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat, memberikan rasa aman, nyaman dan keselamatan bagi penyandang disabilitas untuk menggunakan transportasi publik khususnya kereta komuter. Perusahaan menyediakan pusat pelayanan disabilitas; ramp portable di stasiun serta memberikan pelatihan kepada karyawan khususnya petugas di stasiun untuk mendukung kebutuhan perjalanan termasuk saat menyampaikan usulan dan sarana seputar layanan kereta komuter bagi pelanggan dengan disabilitas. Tingkat kerumitan KRL juga terletak pada jalur rel kereta yang harus tersedia, dengan penambahan kapasitas serta transit stasiun lebih banyak dapat dikatakan hal tersebut merupakan salah satu kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan KRD Prameks.

4) *Triability* atau kemungkinan dicoba.

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. KRL Jogja-Solo merupakan KRL pertama yang beroperasi di luar Jabodetabek. KRL Jogja-Solo memiliki sejumlah kelebihan dibandingkan dengan Kereta Rel Diesel (KRD) Prameks, diantaranya yaitu waktu tempuh perjalanan KRL Jogja-Solo yaitu rata-rata 68 menit, atau lebih cepat dibandingkan Kereta Rel Diesel (KRD) Prameks dengan waktu tempuh rata-rata 75 menit. Hadirnya KRL Jogja-Solo diharapkan meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan bertransportasi serta memberikan nilai tambah ekonomi bagi warga sekitar, khususnya yang berada di Yogyakarta, Klaten, dan Solo

5) *Observability* atau kemudahan diamati.

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dari hasil wawancara diketahui bahwa pengguna KRL dapat dengan mudah mengetahui berbagai informasi mengenai KRL. Perusahaan telah menerapkan berbagai program, mencakup penyediaan layanan jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan serta berkualitas, layanan pendukung yang memberikan kenyamanan dan keamanan, kemudahan akses melalui penyediaan jaringan layanan konvensional maupun elektronik, layanan real time online disertai penyediaan layanan pelanggan.

Perusahaan juga memastikan ketersediaan dan kemudahan akses informasi terkait produk dan layanan. Informasi Produk dan Layanan dapat diakses melalui website Perusahaan, media sosial, aplikasi dan laporan tahunan. Selain itu, pelanggan dapat berinteraksi secara langsung untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, saran/masukan dan tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh Perusahaan.

## **2. Hambatan yang dihadapi pada inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakat Jogja – Solo**

Pada bulan Juli 2023 terjadi permasalahan teknis Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo mengalami gangguan saat melintas di Stasiun Brambanan. Penumpang terpaksa diangkut dengan rangkaian kereta lainnya. Senior Manager Area 6 Yogyakarta PT Kereta Commuter Indonesia (KCI) Adli Hakim Nasution mengatakan rangkaian KRL mengalami masalah saat berada di Stasiun Brambanan. Peristiwa terjadi sekitar pukul 18.20 WIB. "Namun kemudian perjalanan bisa dilanjutkan sampai ke Klaten," kata Adli saat dimintai konfirmasi, Kamis (27/7/2023) <https://www.detik.com/jateng/bisnis/d-6845466/krl-jogja-solo-trouble-di-stasiun-brambanan-pt-kci-minta-maaf>. Video KRL Jogja-Solo yang tiba-tiba mati dan gelap gulita, Senin (11/12/2023) malam. Adli Hakim, Manager Area VI Yogyakarta KAI Commuter mengatakan bahwa pihaknya meminta maaf atas peristiwa yang terjadi di KRL Jogja Solo. Ia mengatakan bahwa ada kendala teknis sehingga kereta berhenti 15 menit lamanya. "Setelah dilaporkan mengalami kendala teknis pada 19.06 WIB, pukul 19.21 WIB, kereta tersebut dapat normal kembali dan melanjutkan perjalanan," ungkapnya. KAI Commuter menurut Adli meminta maaf atas kendala tersebut. "Kami mohon maaf kepada para pengguna atas kendala dalam perjalanan Commuterline KA 683 (Palur - Yogyakarta) diantara Stasiun Klaten - Stasiun Srowot tersebut," tandasnya. <https://www.krjogja.com/yogyakarta/1243472028/krl-jogja-solo-tiba-tiba-mati-dan-gelap-di-klaten-srowot-begini-penjelasan-kai-commuter>

Berdasarkan kejadian tersebut diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pihak KAI Commuter untuk dapat terus meningkatkan kualitas KRL agar tidak terulang Kembali kendala teknis yang pernah terjadi. Dari data yang penulis peroleh, terkait dengan penanganan keluhan pelanggan, selama 2022 keluhan pelanggan didominasi oleh penumpukan antrian di stasiun dikarenakan adanya pembatasan kuota penumpang KRL, persyaratan angkutan penumpang KRL di masa adaptasi kebiasaan baru, gangguan atas AC KRL. Untuk mengatasi keluhan - keluhan tersebut, Dewan Komisaris berpendapat perlu adanya koordinasi yang lebih baik dengan pihak-pihak terkait guna perbaikan dan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan sehingga kenyamanan, keselamatan, dan protokol kesehatan tetap terjaga (Laporan PT. KCI, 2022).

## **3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakat Jogja – Solo**

Upaya meningkatkan kompetensi pegawai/ petugas KRL juga terus dilakukan. Kompetensi pegawai sangat penting dalam menunjang kegiatan operasional Perusahaan. Oleh karena itu, KAI Commuter melaksanakan berbagai program pendidikan, pelatihan, sertifikasi maupun bentuk pengembangan lain yang disesuaikan dengan kebutuhan Perusahaan, sebagai upaya meningkatkan kualitas serta produktivitas sumber daya manusia. Pengembangan kompetensi

dilakukan melalui program pendidikan dan pelatihan termasuk sertifikasi audit, in house training dan penambahan wawasan. Program pendidikan dan pelatihan diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Intern Audit (YPIA), Institute of Internal Audit (IIA), Lembaga Pendidikan Fraud Auditing dan Lembaga pendidikan lainnya yang relevan dengan pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan in house training antara lain mengikuti seminar, lokakarya yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga/ yayasan/ konsultan yang memadai. Perusahaan memberikan pelatihan kepada pegawai terkait dengan aspek keberlanjutan diantaranya sertifikasi profesi dibidang manajemen risiko; Ahli K3 Umum Kemnaker, Auditor ISO 45001:2018; Training & Certification BNSP; sertifikasi profesi internal audit; Pelatihan Hazard Identification Risk Assessment And Determining Control (HIRADC) dan Job Safety Analysis (JSA); Training Teknisi K3 Listrik Kemnaker; Workshop Integrasi Sistem Manajemen HSE Dan SMK3 Berbasis Risiko; Pelatihan & Sertifikasi Auditor Sistem Manajemen Pengamanan; Training ERM Fundamental Series ISO 31000:2018 dan lain-lain (Laporan PT. KCI, 2022).

Dari semua pendapat mengenai inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) dalam upaya meningkatkan layanan kepada masyarakat Jogja – Solo diketahui bahwa masyarakat berpandangan positif dan sangat merasakan manfaat dengan adanya KRL ini. Semua hambatan yang terjadi dapat terus di evaluasi dan diperbaiki oleh perusahaan. Dengan demikian visi PT. Kereta Commuter Indonesia dapat tercapai yaitu ”Menyediakan pelayanan Infomasi Publik yang transparan dan Profesional”. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan diketahui bahwa inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) sudah dapat meningkatkan layanan kepada masyarakat Jogja – Solo, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vivie Sylvania Intan Nirmala (2022) dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo”, dimana hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan customer experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL Jogja-Solo. Selain itu, kualitas pelayanan dan customer experience secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Penerapan inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) diukur melalui 5 (lima) dimensi yaitu 1) Relative Advantage atau keuntungan relatif, 2) Compatibility atau kesesuaian, 3) Complexity atau kerumitan, 4) Trialability atau kemungkinan dicoba, 5) Observability atau kemudahan diamati. Inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas, artinya KRL Jogja - Solo memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dan didukung oleh kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi digital. Dari kelima dimensi tersebut diketahui penerapan inovasi transportasi publik dari Prambanan Ekspres menjadi Kereta Api Listrik (KRL) untuk meningkatkan pelayanan sudah dapat dikatakan berjalan baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

## Buku

- Carayannis, Samara, E., & Bakaouros, Y. 2011. *Innovation And Entrepreneurship: Theory, Policy And Practice, Organizational Learning And Knowledge*. Springer. Doi:10.1007/978-3-319-11242-8
- Everett M. Rogers. 2000. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press. Harvard Business
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Moleong Lexsi. 2015. *Prosedur Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Nawawi, Ismail. 2017. *Prilaku Administrasi Kajian, Teori dan Praktis*. Surabaya: ITS Pers. Ndraha, T. 2015. *Teori Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, S. 2016. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi. Aksara. Pasolong, Harbani. 2018. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Patton, Michael Quinn. 2014. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka. Pelajar.
- Rasyid, M. Ryaas, 2017. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Mutiara Sumber Wid 93
- Robbins, Stephen P. 2015. *Perilaku organisasi*. Jakarta: PT Indeks
- Silalahi, Ulber. 2014. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama. Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Suwarno, Yogi. 2013. *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- Syafiie, Inu Kencana. 2017. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. The Liang Gie. 2014. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Trott, Paul. 2017. *Innovation Management and New Product Development*. Harlow: Prentice hall.
- Widjaja, Y. R., & Winarso, W. 2020. *Bisnis Kreatif dan Inovasi*. Jakarta: Yayasan Barcode

## Jurnal/ Penelitian

- Bayu Yodhi Pratama. 2023. Analisis Dampak Kereta Commuter Terhadap Mobilitas Masyarakat di Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil: Media Publikasi Karya Ilmiah di Bidang Teknik Sipil*. Vo. 4 No 2 (2023). <https://doi.org/10.31284/j.jts.2023.v4i2.4663>
- Fiqri Haikal. 2020. Analisis Faktor Keputusan Pembelian Tiket Angkutan Keretaapi Tawang Jaya di Semarang (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Tawang Jaya di DAOP IV Semarang). *Repository Universitas Maritim AMNI (UNIMAR AMNI) Semarang*. <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3153>

Kinjal J. Shah, 2021. Green Transportation for Sustainability: Review of Current Barriers, Strategies, and Innovative Technologies. *Journal of Cleaner Production*. Volume 326. 1 Desember 2021.129392. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.129392>

Melisa Fresa Ompusunggu. 2023. Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan di Kota Batam. *Scientia Journal. Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vo. 5 No. 4. <https://ejournal.upbatam.ac.id>

Vivie Silvania Intan Nirmala. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Institutional Repository*. <https://digilib.uns.ac.id>.

Zulfa Auliana Haqie. 2020. Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *Journal of Public Sector Innovations*. Vol. 5 No. 1. <https://journal.unesa.ac.id>