

FAKTOR-FAKTOR PEMENUHAN HAK WARGA NEGARA DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PENGGUNA KRL JABODETABEK

Kayla Neisha Kusuma¹, Rahmat², Prayoga Bestari³

¹²³Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, FPIPS, Universitas
Pendidikan Indonesia

¹kaylaneisha.04@upi.edu, ²Rahmat003@upi.edu, ³yogabestari@upi.edu

ABSTRACT

Jabodetabek Commuter Line services represent the fulfillment of citizens' rights to safe, comfortable, accessible, reliable, and equitable public services. This study aims to identify the rights-fulfillment factors associated with user satisfaction and to interpret them through service quality and civic knowledge perspectives. A quantitative survey was conducted among 400 active commuter rail users aged 17–45 years selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire comprising 15 rights-fulfillment items and 15 user-satisfaction items and were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression. The findings show that rights fulfillment collectively has a strong positive and significant relationship with user satisfaction. Security and physical protection emerged as prominent positive aspects, particularly the presence of security officers and the orderly operation of women-only carriages. Comfort, accessibility, reliability, affordability, and fairness also formed the service experience underlying satisfaction. In contrast, access to complaint channels and complaint submission procedures remained the weakest participatory aspects and therefore require priority improvement. The item-level factors are interpreted descriptively because the regression model tests the aggregate rights-fulfillment score rather than the independent effect of each factor. Civic knowledge is used as an interpretive lens to explain users' ability to recognize, evaluate, and exercise their rights in public services.

Keywords: *rights fulfillment, user satisfaction, service factors, civic knowledge, commuter rail*

ABSTRAK

Pelayanan KRL Commuter Line Jabodetabek merupakan bagian dari pemenuhan hak warga negara atas pelayanan publik yang aman, nyaman, mudah diakses, pasti, dan adil. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor pemenuhan hak yang berkaitan dengan kepuasan pengguna serta menafsirkan temuan melalui perspektif kualitas pelayanan dan civic knowledge. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 400 pengguna aktif KRL berusia 17–45 tahun yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri atas 15 pernyataan pemenuhan hak dan 15 pernyataan kepuasan pengguna, kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak secara keseluruhan memiliki hubungan positif yang kuat dan signifikan dengan kepuasan pengguna. Faktor keamanan dan perlindungan fisik menjadi aspek positif yang menonjol, terutama keaktifan petugas keamanan dan ketertiban gerbong khusus wanita. Kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, keterjangkauan, dan keadilan juga

membentuk pengalaman pelayanan yang mendasari kepuasan. Sebaliknya, akses saluran pengaduan dan prosedur penyampaian keluhan menjadi aspek partisipatif yang paling lemah sehingga perlu diprioritaskan dalam perbaikan layanan. Faktor pada tingkat item ditafsirkan secara deskriptif karena model regresi menguji skor pemenuhan hak secara agregat, bukan pengaruh mandiri setiap faktor. Civic knowledge digunakan sebagai lensa interpretatif untuk menjelaskan kemampuan pengguna mengenali, menilai, dan menggunakan haknya dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: pemenuhan hak, kepuasan pengguna, faktor pelayanan, *civic knowledge*, KRL Commuter Line

A. Pendahuluan

Transportasi publik merupakan salah satu ruang paling nyata tempat negara bertemu dengan warga dalam kehidupan sehari-hari. Kualitas perjalanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan perpindahan, tetapi juga oleh keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, aksesibilitas, kepastian informasi, dan perlakuan yang setara. Dalam konteks KRL Commuter Line Jabodetabek, layanan tersebut menopang mobilitas pendidikan dan pekerjaan dalam skala metropolitan serta digunakan oleh jumlah penumpang yang sangat besar. Peningkatan volume pengguna membuat kualitas tata kelola layanan memiliki konsekuensi langsung bagi pengalaman perjalanan warga (KAI Commuter, 2026). Posisi strategis tersebut menuntut identifikasi faktor-faktor pelayanan yang membentuk kepuasan pengguna dalam kerangka pemenuhan hak warga negara.

Kedudukan KRL sebagai pelayanan publik diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. Regulasi tersebut menempatkan keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, aksesibilitas, kepastian, informasi, dan perlakuan yang setara sebagai unsur penting dalam penyelenggaraan layanan. Unsur-unsur tersebut dapat dipahami

sebagai faktor pemenuhan hak yang membentuk pengalaman pengguna ketika menggunakan KRL. Penilaian kepuasan karena itu tidak hanya mencerminkan perasaan senang terhadap jasa transportasi, tetapi juga menunjukkan evaluasi pengguna atas hak pelayanan yang diterimanya. Hubungan antara unsur pemenuhan hak dan kepuasan menjadi fokus utama rumusan masalah ketiga dalam penelitian ini.

Pengguna KRL memiliki kedudukan ganda sebagai konsumen jasa dan sebagai warga negara pemilik hak. Perspektif konsumen menekankan kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan, sedangkan perspektif kewarganegaraan menekankan perlindungan, kesetaraan, partisipasi, dan akses terhadap pelayanan yang layak. Kedua perspektif saling melengkapi karena kualitas pelayanan menjadi sarana praktis untuk mewujudkan hak warga negara. Kepuasan pengguna dapat dibentuk oleh faktor teknis, seperti keamanan dan keandalan, serta faktor partisipatif, seperti ketersediaan informasi dan saluran pengaduan. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian mengidentifikasi aspek yang memperkuat maupun membatasi kepuasan pengguna.

Kajian transportasi publik umumnya menempatkan keterjangkauan, kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, dan responsivitas sebagai faktor penting

dalam pengalaman pengguna. Studi mengenai Trans Banyumas menunjukkan bahwa keterjangkauan, kenyamanan, dan aksesibilitas berperan dalam membentuk pengalaman positif masyarakat terhadap transportasi publik (Salsabih & Sari, 2024). Penelitian mengenai pelayanan pengaduan publik juga memperlihatkan bahwa mekanisme, prosedur, penanganan keluhan, dan umpan balik memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Setyarini, 2022). Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dibentuk oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kesempatan pengguna untuk memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan. Penelitian ini mengembangkan pembahasan tersebut dengan menempatkan faktor-faktor pelayanan sebagai bagian dari pemenuhan hak warga negara.

Pendekatan berbasis hak dapat dijelaskan melalui pembagian hak sipil, politik, dan sosial yang dikemukakan Marshall (1950). Hak sipil dalam pelayanan KRL tercermin pada perlindungan keamanan dan perlakuan yang setara, hak politik terlihat melalui akses informasi dan kanal pengaduan, sedangkan hak sosial tercermin pada keterjangkauan, aksesibilitas, dan keberlanjutan layanan. Kerangka tersebut berkorespondensi dengan dimensi kualitas layanan berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Zeithaml et al., 1990). Kepuasan terbentuk melalui evaluasi pengguna terhadap kesesuaian kinerja layanan dan harapannya sebagaimana dijelaskan oleh Kotler (2000). Integrasi perspektif tersebut menjadi dasar untuk membaca faktor keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, kepastian, keadilan, dan partisipasi sebagai pembentuk kepuasan pengguna.

Civic knowledge dalam penelitian ini tidak diperlakukan sebagai variabel

statistik karena instrumen tidak mengukurnya secara langsung. Konsep tersebut digunakan sebagai lensa interpretatif untuk menjelaskan kemampuan pengguna mengenali standar pelayanan, membandingkan pengalaman dengan hak yang seharusnya diterima, serta menggunakan mekanisme partisipasi ketika layanan belum memadai. Artikel difokuskan hanya pada rumusan masalah ketiga, yaitu faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan hak warga negara dalam penggunaan KRL Commuter Line Jabodetabek. Rumusan masalah tersebut dijawab melalui dua tingkat analisis, yaitu regresi linear sederhana terhadap skor pemenuhan hak secara agregat dan pemetaan deskriptif terhadap indikator yang menonjol maupun kritis. Penelitian bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor pembentuk kepuasan dan menjelaskan implikasinya bagi kualitas pelayanan serta pendidikan kewarganegaraan.

B. Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory survey* dan pengambilan data secara cross-sectional. Populasi penelitian adalah pengguna KRL Commuter Line Jabodetabek yang jumlahnya sangat besar dan berubah mengikuti volume perjalanan. Ukuran sampel ditentukan dengan rumus Cochran pada tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%, sehingga diperoleh kebutuhan minimal 385 responden. Penelitian mengumpulkan data dari 400 responden agar jumlah observasi melampaui batas minimal. Desain ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah ketiga melalui pengujian hubungan pemenuhan hak dengan kepuasan, tetapi tidak digunakan untuk menyimpulkan kausalitas eksperimental.

Responden dipilih menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria responden mencakup usia 17–45 tahun, berdomisili atau beraktivitas rutin di wilayah Jabodetabek, dan menggunakan KRL sekurang-kurangnya dua sampai tiga kali dalam seminggu. Kriteria frekuensi digunakan agar penilaian didasarkan pada pengalaman layanan yang berulang dan bukan pada perjalanan insidental. Pembatasan usia diarahkan pada kelompok pengguna dengan mobilitas pendidikan dan awal karier yang tinggi. Konsekuensinya, hasil penelitian terutama merepresentasikan pengguna muda aktif dan tidak dapat digeneralisasikan secara penuh kepada seluruh kelompok umur pengguna KRL.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring dengan skala Likert lima tingkat. Variabel pemenuhan hak warga negara terdiri atas 15 item yang merepresentasikan faktor keamanan, perlindungan, kenyamanan, aksesibilitas, kepastian, keterjangkauan, keadilan, informasi, dan partisipasi. Variabel kepuasan pengguna terdiri atas 15 item yang mencakup kemudahan, kompetensi petugas, keandalan, kewajaran biaya, kenyamanan, keamanan, kesesuaian harapan, dan kecenderungan merekomendasikan layanan. Observasi nonpartisipan digunakan sebagai konteks pendukung untuk memahami kondisi pelayanan, bukan sebagai dasar pengujian hipotesis. Data sekunder dari regulasi perkeretaapian, standar pelayanan minimum, dan laporan pengelola digunakan untuk menempatkan faktor-faktor tersebut dalam konteks pelayanan publik.

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment* pada 200 responden dengan r tabel 0,138, sedangkan reliabilitas

dihitung menggunakan *Cronbach's Alpha*. Seluruh item X memiliki r hitung 0,329–0,561 dan seluruh item Y memiliki r hitung 0,171–0,569, dengan $p < 0,001$ untuk semua item. Reliabilitas gabungan 30 item menghasilkan *Cronbach's Alpha* 0,666 dan *Alpha Based on Standardized Items* 0,757. Uji asumsi mencakup normalitas residual melalui *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan pendekatan *Monte Carlo* serta linearitas melalui ANOVA. Analisis utama menggunakan regresi linear sederhana yang dilengkapi koefisien korelasi, R^2 , Adjusted R^2 , *standard error of estimate*, uji F, koefisien B, *standardized beta*, uji t, dan interval kepercayaan 95% dengan IBM SPSS versi 26.

Operasionalisasi rumusan masalah ketiga dilakukan pada dua tingkat. Tingkat pertama menguji skor pemenuhan hak secara keseluruhan sebagai prediktor kepuasan pengguna melalui regresi linear sederhana. Tingkat kedua memetakan indikator pemenuhan hak secara deskriptif untuk mengidentifikasi aspek yang memperoleh penilaian kuat dan aspek yang masih lemah. Hak sipil direpresentasikan terutama melalui keamanan, perlindungan, dan perlakuan setara, hak politik melalui informasi dan mekanisme pengaduan, serta hak sosial melalui aksesibilitas, kenyamanan, keterjangkauan, dan kepastian layanan. Pemetaan indikator tidak dimaksudkan sebagai pengujian pengaruh mandiri setiap faktor karena penelitian tidak menggunakan regresi berganda.

Urutan analisis disusun agar jawaban terhadap rumusan masalah ketiga didukung oleh instrumen dan asumsi statistik yang memadai. Statistik deskriptif digunakan untuk memetakan faktor pelayanan yang menonjol dan kritis, sedangkan regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hubungan skor pemenuhan hak secara

keseluruhan dengan kepuasan pengguna. Uji validitas dan reliabilitas memastikan kelayakan instrumen, sementara uji normalitas residual dan linearitas digunakan untuk menilai kelayakan model. Koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji F, koefisien regresi, uji t, dan interval kepercayaan digunakan untuk menafsirkan kekuatan hubungan. Seluruh analisis dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Faktor-Faktor Pemenuhan Hak Warga Negara yang Berkaitan dengan Kepuasan

Analisis rumusan masalah ketiga diawali dengan statistik deskriptif sebagai konteks untuk membaca

hubungan antarvariabel. Pemenuhan hak warga negara memperoleh rata-rata total 63,46 dengan standar deviasi 4,372 dan rata-rata per item 4,23, sedangkan kepuasan pengguna memperoleh rata-rata total 63,83 dengan standar deviasi 3,959 dan rata-rata per item 4,25. Kedekatan nilai tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pemenuhan hak bergerak searah dengan evaluasi kepuasan pada tingkat deskriptif. Nilai rata-rata tidak digunakan sebagai jawaban terpisah terhadap rumusan masalah pertama dan kedua dalam artikel ini. Fungsinya adalah memberikan dasar awal sebelum faktor-faktor pembentuk kepuasan dianalisis melalui regresi dan pemetaan indikator.

Tabel 1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Jumlah Item	Rata-Rata Total	SD	Rata-Rata per Item
Pemenuhan hak warga negara	400	15	63,46	4,372	4,23
Kepuasan pengguna	400	15	63,83	3,959	4,25

Sumber: Data penelitian diolah, 2026. Rata-rata per item diperoleh dengan membagi rata-rata total dengan 15 item.

Skor pemenuhan hak secara agregat terbentuk dari kombinasi faktor keamanan, perlindungan, kenyamanan, aksesibilitas, kepastian, keterjangkauan, keadilan, informasi, dan partisipasi. Faktor-faktor tersebut menggambarkan pengalaman pengguna sejak memasuki stasiun, melakukan perjalanan, memperoleh informasi, hingga menyampaikan keluhan. Kepuasan pengguna juga terbentuk dari penilaian terhadap kemudahan layanan, kompetensi petugas, keandalan, kewajaran biaya, kenyamanan, keamanan, kesesuaian harapan, dan kesediaan merekomendasikan KRL. Hubungan kedua skor karena itu mencerminkan keterkaitan kolektif antara pemenuhan hak dan kepuasan. Kontribusi mandiri setiap faktor belum dapat dibandingkan karena model penelitian hanya menggunakan satu prediktor agregat.

Pemetaan pada tingkat indikator diperlukan untuk menjelaskan faktor mana yang tampak memperkuat pengalaman positif dan faktor mana yang masih menjadi hambatan. Indikator dengan respons sangat setuju yang tinggi dibaca sebagai aspek pelayanan yang paling nyata dirasakan pengguna. Sebaliknya, indikator dengan proporsi kurang setuju yang relatif besar dibaca sebagai aspek kritis yang berpotensi membatasi kepuasan. Pembacaan ini bersifat deskriptif dan digunakan untuk memperjelas isi skor pemenuhan hak. Hasil pemetaan tidak diperlakukan sebagai bukti bahwa setiap indikator memiliki pengaruh kausal atau pengaruh statistik yang berdiri sendiri.

Analisis indikator menunjukkan perbedaan yang jelas antara faktor perlindungan fisik dan faktor partisipatif. Keaktifan petugas keamanan memperoleh 189 respons sangat setuju

atau 47,3%, sedangkan ketertiban gerbong khusus wanita memperoleh 214 respons sangat setuju atau 53,5%. Kemudahan akses saluran pengaduan memperoleh 76 respons kurang setuju atau 19,0%, ditambah tujuh respons tidak setuju dan dua respons sangat tidak setuju. Prosedur penyampaian

keluhan mencatat 83 respons kurang setuju atau 20,8%, yang merupakan proporsi kurang setuju tertinggi pada variabel pemenuhan hak. Pola tersebut menunjukkan bahwa faktor keamanan dan perlindungan lebih kuat dirasakan dibandingkan faktor partisipasi melalui mekanisme pengaduan.

Tabel 2 Indikator Pemenuhan Hak yang Menonjol dan Kritis

Indikator	SS	S	KS	TS + STS
Keaktifan petugas keamanan	189 (47,3%)	176 (44,0%)	30 (7,5%)	5 (1,3%)
Ketertiban gerbong khusus wanita	214 (53,5%)	152 (38,0%)	32 (8,0%)	2 (0,5%)
Kemudahan akses saluran pengaduan	112 (28,0%)	203 (50,8%)	76 (19,0%)	9 (2,3%)
Kemudahan prosedur penyampaian keluhan	124 (31,0%)	187 (46,8%)	83 (20,8%)	6 (1,5%)

Keterangan: SS = sangat setuju; S = setuju; KS = kurang setuju; TS = tidak setuju; STS = sangat tidak setuju.

Faktor keamanan dan perlindungan fisik menjadi aspek positif yang paling menonjol dalam membentuk pengalaman pelayanan. Kehadiran petugas memberikan jaminan bahwa gangguan keamanan dapat ditangani, sedangkan ketertiban gerbong khusus wanita memperkuat perlindungan bagi kelompok pengguna tertentu. Dalam kerangka kualitas layanan, kedua indikator berkaitan dengan assurance dan tangibles karena pengguna menilai keberadaan petugas serta pengaturan ruang perjalanan secara langsung. Dalam kerangka kewarganegaraan, aspek tersebut mencerminkan pemenuhan hak sipil atas rasa aman dan perlakuan yang layak. Penilaian yang kuat terhadap faktor ini membantu menjelaskan mengapa kepuasan pengguna secara umum bergerak positif bersama skor pemenuhan hak.

Faktor partisipasi melalui saluran pengaduan dan prosedur penyampaian keluhan menjadi titik terlemah dalam pemenuhan hak. Pengaduan merupakan sarana agar pengguna dapat didengar, memperoleh tanggapan, dan ikut memperbaiki kualitas pelayanan. Proporsi kurang setuju yang lebih besar menunjukkan bahwa keberadaan kanal belum selalu diikuti kemudahan akses dan prosedur yang dipahami pengguna. Dalam dimensi kualitas layanan, kondisi ini berkaitan dengan responsiveness, sedangkan dalam perspektif kewarganegaraan berkaitan dengan hak politik atau hak partisipatif. Kelemahan tersebut dapat mengurangi

kepuasan meskipun keamanan, kenyamanan, dan aspek fisik pelayanan telah dinilai baik.

Faktor kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, keterjangkauan, kepastian, dan keadilan tetap menjadi bagian penting dari skor pemenuhan hak yang diuji dalam model. Faktor-faktor tersebut membentuk manfaat praktis KRL sebagai moda transportasi harian dan mendukung kesesuaian layanan dengan harapan pengguna. Meski demikian, data yang tersedia tidak memungkinkan penyusunan peringkat pengaruh statistik masing-masing faktor. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa keseluruhan faktor pemenuhan hak berkaitan dengan kepuasan, sementara indikator keamanan tampak menonjol dan indikator pengaduan tampak paling kritis secara deskriptif. Pengujian kontribusi mandiri setiap faktor memerlukan regresi berganda atau structural equation modeling pada penelitian berikutnya.

Dasar Pengujian Hubungan Pemenuhan Hak Warga Negara dan Kepuasan Pengguna

Pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh 30 item memenuhi kriteria korelasi item-total. Pada variabel pemenuhan hak, r hitung terendah adalah 0,329 dan tertinggi 0,561, sedangkan pada variabel kepuasan rentangnya adalah 0,171–0,569. Seluruh koefisien melampaui r tabel 0,138 dan seluruh nilai signifikansi tercatat $p < 0,001$, sehingga tidak terdapat item yang dieliminasi.

Reliabilitas gabungan menghasilkan *Cronbach's Alpha* 0,666 dan koefisien berdasarkan item terstandar 0,757 untuk 30 item. Nilai tersebut menunjukkan konsistensi internal yang memadai, walaupun pengujian alpha secara terpisah untuk setiap konstruk tetap direkomendasikan pada pengembangan instrumen berikutnya.

Uji normalitas residual menghasilkan statistik Kolmogorov-Smirnov $D = 0,061$ pada $N = 400$ dengan Asymp. Sig. = 0,001. Nilai asimtotik tersebut mendeteksi penyimpangan dari normalitas, tetapi pengujian pada sampel besar dikenal sangat sensitif terhadap deviasi kecil

yang belum tentu bermakna secara praktis (Field, 2018; Razali & Wah, 2011). Pendekatan *Monte Carlo* menghasilkan $p = 0,100$ dengan interval kepercayaan 95% sebesar 0,071–0,129, sehingga residual diperlakukan cukup memenuhi asumsi normalitas untuk analisis regresi. Uji linearitas menghasilkan F Linearity = 500,467; $p < 0,001$ dan F Deviation from Linearity = 1,369; $p = 0,134$. Nilai deviasi yang tidak signifikan menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan linear yang bermakna antara pemenuhan hak dan kepuasan pengguna.

Tabel 3 Ringkasan Uji Instrumen dan Asumsi Regresi

Pengujian	Statistik	Nilai	Keputusan
Validitas X	r hitung; r tabel = 0,138	0,329–0,561; $p < 0,001$	15 item valid
Validitas Y	r hitung; r tabel = 0,138	0,171–0,569; $p < 0,001$	15 item valid
Reliabilitas	Cronbach's Alpha	0,711; standardized = 0,749	Memadai
Normalitas residual	K-S Monte Carlo	$D = 0,061$; $p = 0,100$; 95% CI [0,071; 0,129]	Dapat diterima
Linearitas	Deviation from Linearity	$F(20,378) = 1,369$; $p = 0,134$	Linear

Catatan: Nilai Asymp. Sig. uji K-S adalah 0,001. Keputusan normalitas menggunakan estimasi *Monte Carlo* yang dilaporkan bersama interval kepercayaan.

Koefisien reliabilitas yang dilaporkan merupakan nilai gabungan untuk seluruh item pemenuhan hak dan kepuasan. Nilai tersebut memadai untuk mendukung pengujian rumusan masalah ketiga pada tingkat agregat, tetapi belum menunjukkan reliabilitas setiap faktor secara terpisah. Konsekuensinya, artikel tidak membandingkan kekuatan faktor keamanan, aksesibilitas, partisipasi, atau faktor lainnya berdasarkan koefisien konstruk yang terpisah. Pemetaan faktor pada tingkat item digunakan sebagai penjelasan deskriptif terhadap hasil regresi. Pengembangan instrumen berikutnya perlu menyusun subskala yang memungkinkan pengujian reliabilitas dan pengaruh setiap faktor secara mandiri.

Hasil pengujian asumsi menunjukkan bahwa hubungan antara

skor pemenuhan hak dan kepuasan dapat dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Estimasi Monte Carlo mendukung penerimaan normalitas residual, sedangkan uji linearitas tidak menemukan penyimpangan linear yang bermakna. Pemenuhan asumsi tersebut memberikan dasar statistik untuk menilai apakah pemenuhan hak secara keseluruhan berkaitan dengan kepuasan pengguna. Hasil regresi tetap harus dibaca sebagai hubungan prediktif dalam data cross-sectional, bukan sebagai bukti kausalitas eksperimental. Batasan ini penting agar pembahasan faktor-faktor pelayanan tidak melampaui desain penelitian yang digunakan.

Pengaruh Pemenuhan Hak Warga Negara terhadap Kepuasan Pengguna

Analisis regresi menghasilkan koefisien korelasi $R = 0,743$ yang

menunjukkan hubungan positif kuat antara pemenuhan hak dan kepuasan pengguna. Nilai $R^2 = 0,552$ menunjukkan bahwa 55,2% variasi kepuasan dalam sampel dapat dijelaskan oleh skor pemenuhan hak, sedangkan 44,8% sisanya belum dijelaskan oleh model. Adjusted $R^2 = 0,551$ sangat dekat dengan R^2 , dan *standard error of estimate* sebesar 2,652 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model pada satuan skor kepuasan. Bagian variasi yang belum terjelaskan tidak boleh langsung dilekatkan pada faktor tertentu karena penelitian tidak menguji prediktor tambahan. Temuan tersebut menunjukkan kontribusi prediktif yang substantif tanpa menyatakan bahwa pemenuhan hak merupakan satu-satunya atau faktor paling dominan dalam seluruh populasi pengguna.

Uji ANOVA menunjukkan bahwa model regresi signifikan, $F(1,398) = 491,348$; $p < 0,001$, dengan regression sum of squares 3455,095 dan residual sum of squares 2798,682. Koefisien pemenuhan hak bernilai $B = 0,673$ dengan $SE = 0,030$, *standardized $\beta = 0,743$* , dan $t(398) = 22,166$; $p < 0,001$. Interval kepercayaan 95% untuk koefisien B berada pada 0,613–0,733, sehingga arah hubungan positif tetap konsisten pada rentang estimasi yang wajar. Konstanta model adalah 21,124 dengan $t = 10,938$; $p < 0,001$, dan persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 21,124 + 0,673X$. Secara statistik, setiap kenaikan satu satuan skor pemenuhan hak berkaitan dengan kenaikan rata-rata 0,673 satuan skor kepuasan pengguna.

Tabel 4 Ringkasan Model Regresi Linear Sederhana

Komponen	B atau R	SE atau SEE	β atau R^2	t atau F	p	95% CI atau Adj. R^2
Konstanta	21,124	1,931	–	$t = 10,938$	$< 0,001$	[17,327; 24,921]
Pemenuhan hak	0,673	0,030	0,743	$t = 22,166$	$< 0,001$	[0,613; 0,733]
Model	$R = 0,743$	$SEE = 2,652$	$R^2 = 0,552$	$F(1,398) = 491,348$	$< 0,001$	Adj. $R^2 = 0,551$

Keterangan: B = koefisien regresi; R = koefisien korelasi; SE = *standard error* koefisien; SEE = *standard error of estimate*; β = koefisien beta terstandar; R^2 = koefisien determinasi; t = statistik uji parsial; F = statistik uji model; p = nilai signifikansi; CI = interval kepercayaan; Adj. R^2 = koefisien determinasi yang disesuaikan.

Sumber: Data penelitian diolah, 2026. SE dan interval kepercayaan koefisien dihitung dari B, t, dan $df = 398$.

Secara substantif, hasil regresi menunjukkan bahwa faktor-faktor pemenuhan hak secara kolektif bergerak searah dengan kepuasan pengguna. Ketika pengguna merasakan keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, kepastian, keterjangkauan, keadilan, informasi, dan kesempatan menyampaikan keluhan yang lebih baik, evaluasi kepuasannya cenderung meningkat. Persamaan regresi menunjukkan arah hubungan positif, sedangkan koefisien determinasi memperlihatkan kontribusi pemenuhan hak yang cukup besar dalam menjelaskan variasi kepuasan pada sampel. Temuan ini menjawab

rumusan masalah ketiga pada tingkat agregat bahwa pemenuhan hak merupakan faktor penting dalam pembentukan kepuasan. Hasil tersebut tidak berarti setiap unsur memberikan kontribusi yang sama atau dapat disebut sebagai penyebab secara mandiri.

Variasi kepuasan yang belum dijelaskan oleh model menunjukkan kemungkinan adanya faktor lain di luar instrumen pemenuhan hak. Faktor tersebut dapat mencakup kepadatan perjalanan, pengalaman keterlambatan, integrasi antarmoda, kondisi stasiun tertentu, tujuan perjalanan, dan karakteristik pengguna.

Penelitian ini tidak mengukur faktor tambahan tersebut sebagai prediktor, sehingga tidak tepat menetapkan salah satunya sebagai penjelasan sisa variasi. Temuan hanya menunjukkan bahwa skor pemenuhan hak memberikan daya jelas yang substantif, tetapi bukan satu-satunya dasar pembentukan kepuasan. Keterbatasan ini menegaskan perlunya model multivariat pada penelitian lanjutan.

Hubungan prediktif yang kuat memberikan implikasi bahwa peningkatan kepuasan sebaiknya ditempuh melalui perbaikan faktor pemenuhan hak. Aspek keamanan dan perlindungan perlu dipertahankan karena telah menjadi kekuatan yang mudah dirasakan pengguna. Aspek kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, keterjangkauan, kepastian, dan keadilan perlu dijaga secara konsisten agar pengalaman positif tidak hanya terjadi pada lintas atau waktu tertentu. Mekanisme pengaduan perlu memperoleh prioritas karena menjadi aspek partisipatif dengan penilaian paling kritis. Strategi tersebut lebih tepat daripada hanya mengejar kenaikan skor kepuasan umum tanpa melihat faktor pelayanan yang mendasarinya.

Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan tiga kelompok faktor yang membentuk hubungan pemenuhan hak dengan kepuasan pengguna. Pertama, faktor perlindungan fisik meliputi keamanan, ketertiban, dan perlakuan yang layak serta berkorespondensi dengan assurance dan tangibles. Kedua, faktor manfaat sosial meliputi kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, keterjangkauan, kepastian, dan keadilan serta berkorespondensi dengan *reliability* dan *empathy*. Ketiga, faktor partisipatif meliputi akses informasi, saluran pengaduan, prosedur keluhan, dan tindak lanjut serta berkorespondensi dengan

responsiveness. Pengelompokan ini bersifat konseptual dan deskriptif untuk menjelaskan isi skor agregat, bukan hasil pengujian regresi terpisah antar faktor.

Faktor partisipatif menjadi temuan paling kritis karena menunjukkan batas penggunaan skor kepuasan agregat. Layanan dapat dinilai baik secara keseluruhan ketika keamanan dan kenyamanan terpenuhi, sementara ruang partisipasi pengguna masih sulit diakses. Temuan Setyarini (2022) menegaskan bahwa penanganan pengaduan, saran, dan umpan balik perlu dinilai sebagai unsur pelayanan tersendiri. Dalam konteks KRL, penyederhanaan prosedur, konsistensi respons, transparansi status keluhan, dan sosialisasi kanal pengaduan dapat memperkuat hak pengguna untuk didengar. Perbaikan faktor ini berpotensi memperkuat kepuasan sekaligus kualitas tata kelola pelayanan publik.

Civic knowledge membantu menjelaskan kemampuan pengguna mengubah pengalaman pelayanan menjadi penilaian terhadap faktor pemenuhan hak. Pengguna yang mengetahui haknya memiliki dasar untuk menilai keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, kepastian, keadilan, dan mekanisme pengaduan yang seharusnya diterima. Pengetahuan tersebut memungkinkan warga memahami bahwa penyampaian keluhan merupakan bentuk partisipasi publik, bukan sekadar ekspresi ketidakpuasan pribadi. Artikel ini tidak menyimpulkan bahwa civic knowledge memengaruhi kepuasan secara statistik karena konstruk tersebut tidak diukur dalam kuesioner. Posisinya terbatas sebagai lensa teoretis yang menghubungkan faktor pelayanan, kemampuan evaluatif warga, dan penggunaan hak partisipatif.

Secara praktis, pengelola perlu mempertahankan faktor keamanan dan

perlindungan sambil memperkuat faktor partisipatif. Perbaikan dapat dilakukan melalui penyederhanaan alur keluhan, penyatuan kanal digital, penjelasan waktu penyelesaian, dan pelacakan status pengaduan yang mudah digunakan. Pemerintah sebagai regulator perlu memastikan bahwa standar pelayanan minimum tidak hanya terpenuhi secara fisik, tetapi juga mendukung transparansi dan keterlibatan warga. Faktor kenyamanan, aksesibilitas, keterjangkauan, kepastian, dan keadilan perlu dievaluasi secara berkala pada lintas dan kelompok pengguna yang berbeda. Pendekatan tersebut menempatkan kepuasan sebagai hasil dari pemenuhan hak yang nyata dan dapat dipertanggungjawabkan.

Integrasi perspektif kewarganegaraan dan kualitas layanan memberikan dasar untuk memahami mengapa faktor pelayanan dapat membentuk kepuasan. Kerangka kualitas layanan membantu mengidentifikasi bagaimana fasilitas, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati dirasakan oleh pengguna. Kerangka kewarganegaraan menjelaskan bahwa unsur-unsur tersebut merupakan bagian dari kewajiban pelayanan publik dan bukan semata-mata strategi mempertahankan pelanggan. Penggabungan keduanya memungkinkan analisis bergerak dari pertanyaan apakah pengguna puas menuju pertanyaan faktor hak apa yang telah terpenuhi dan faktor apa yang masih lemah. Dengan demikian, rumusan masalah ketiga memperoleh jawaban yang lebih substantif daripada sekadar menyebut skor kepuasan.

Dalam konteks Pendidikan Kewarganegaraan, pengalaman menggunakan transportasi publik dapat menjadi contoh konkret hubungan antara negara dan warga. Pengguna belajar mengenali standar pelayanan,

menilai pelaksanaannya, dan menyampaikan keberatan ketika haknya belum terpenuhi. Proses tersebut berhubungan dengan *civic knowledge*, tetapi penelitian ini tidak mengukur pengetahuan kewarganegaraan sebagai konstruk tersendiri. Karena itu, artikel hanya menggunakan *civic knowledge* sebagai lensa interpretatif dan tidak menyatakan adanya pengaruh statistiknya terhadap kepuasan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan skala khusus untuk menguji apakah pengetahuan hak memperkuat kemampuan pengguna menilai dan menggunakan mekanisme partisipasi dalam pelayanan publik.

Secara kebijakan, perbaikan mekanisme pengaduan perlu diterjemahkan ke dalam standar operasional yang dapat diamati pengguna. Informasi kanal, tahapan penanganan, batas waktu respons, dan hasil tindak lanjut perlu disampaikan secara konsisten di stasiun maupun platform digital. Pengelola juga perlu menghubungkan data pengaduan dengan evaluasi berkala agar keluhan yang berulang dapat menjadi dasar perubahan layanan. Pemerintah sebagai regulator dapat memastikan bahwa kepatuhan terhadap standar pelayanan minimum tidak hanya dinilai dari fasilitas fisik, tetapi juga dari keterbukaan informasi dan akses partisipasi. Pendekatan tersebut memungkinkan peningkatan layanan berlangsung berdasarkan bukti dan bukan hanya berdasarkan skor kepuasan umum.

Implikasi bagi Pendidikan Kewarganegaraan terletak pada penggunaan pelayanan publik sebagai ruang belajar kewargaan yang nyata. Pengguna dapat memahami bahwa hak atas keamanan, aksesibilitas, keterjangkauan, informasi, dan pengaduan memiliki bentuk konkret dalam perjalanan sehari-hari.

Pengetahuan tersebut perlu disertai keterampilan menyampaikan keluhan secara bertanggung jawab dan kesediaan menghormati hak pengguna lain. Lembaga pendidikan dapat memanfaatkan kasus transportasi publik untuk membahas hubungan antara regulasi, tanggung jawab penyelenggara, dan partisipasi warga. Dengan demikian, *civic knowledge* tidak berhenti pada pemahaman konsep, tetapi diarahkan pada kemampuan menilai dan memperbaiki kualitas kehidupan publik.

Implikasi Temuan dan Keterbatasan Penelitian

Perbaikan mekanisme pengaduan memerlukan ukuran kinerja yang lebih rinci daripada jumlah keluhan yang diterima. Pengelola dapat memantau waktu respons awal, waktu penyelesaian, proporsi keluhan yang memperoleh tindak lanjut, dan tingkat kepuasan setelah penanganan. Informasi tersebut perlu dipublikasikan secara ringkas agar pengguna mengetahui bahwa masukan mereka benar-benar diproses. Evaluasi berkala juga dapat mengidentifikasi stasiun, lintas, atau waktu perjalanan yang paling sering menimbulkan keluhan. Dengan indikator yang jelas, hak untuk didengar dapat diterjemahkan menjadi prosedur pelayanan yang terukur dan akuntabel.

Aspek aksesibilitas dan keadilan juga perlu ditempatkan sebagai agenda berkelanjutan meskipun skor umum berada pada kategori tinggi. Pengalaman pengguna muda aktif belum tentu mewakili penyandang disabilitas, lanjut usia, orang tua dengan anak, atau pengguna yang tidak terbiasa menggunakan layanan digital. Penilaian terhadap fasilitas perlu memperhatikan kesinambungan perjalanan sejak memasuki stasiun, berpindah peron, berada di dalam kereta, hingga keluar menuju moda lanjutan. Standar pelayanan minimum

dapat digunakan sebagai dasar pemeriksaan, tetapi pengalaman kelompok yang berbeda tetap perlu dikumpulkan secara langsung. Pendekatan inklusif akan membantu memastikan bahwa peningkatan kualitas tidak hanya dirasakan oleh pengguna yang paling mudah mengakses layanan.

Keterbatasan metodologis penelitian berkaitan dengan *purposive sampling*, pembatasan usia 17–45 tahun, desain cross-sectional, dan penggunaan regresi linear sederhana. Sampel memberikan gambaran mengenai pengguna muda aktif, tetapi tidak dapat mewakili seluruh kelompok pengguna KRL. Model regresi menguji pemenuhan hak sebagai skor agregat sehingga kontribusi mandiri faktor keamanan, kenyamanan, aksesibilitas, pengaduan, dan faktor lain belum dapat dibandingkan. Reliabilitas juga masih dilaporkan sebagai koefisien gabungan seluruh item sehingga kestabilan setiap kelompok faktor belum tersedia. Keterbatasan tersebut harus dipertimbangkan ketika menafsirkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan.

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan subskala pemenuhan hak berdasarkan faktor perlindungan, manfaat sosial, kualitas teknis, dan partisipasi. Regresi berganda atau structural equation modeling dapat digunakan untuk menguji kontribusi mandiri setiap faktor terhadap kepuasan pengguna. Sampel juga perlu diperluas berdasarkan usia, lintas perjalanan, frekuensi penggunaan, kebutuhan aksesibilitas, dan pengalaman pengaduan. Data longitudinal dapat menunjukkan perubahan kepuasan setelah perbaikan layanan, sedangkan mixed methods dapat menjelaskan alasan di balik penilaian pengguna. Pengembangan tersebut akan menghasilkan jawaban yang lebih rinci terhadap rumusan

masalah mengenai faktor-faktor pembentuk kepuasan.

D. Kesimpulan

Rumusan masalah ketiga dijawab dengan temuan bahwa kepuasan pengguna berkaitan secara positif dan signifikan dengan pemenuhan hak warga negara dalam pelayanan KRL *Commuter Line* Jabodetabek. Faktor-faktor yang membentuk hubungan tersebut mencakup keamanan dan perlindungan, kenyamanan, aksesibilitas, keandalan, keterjangkauan, kepastian, keadilan, informasi, dan partisipasi pengguna. Faktor keamanan dan perlindungan tampak paling menonjol secara deskriptif melalui penilaian terhadap petugas keamanan dan ketertiban gerbong khusus wanita. Faktor partisipatif menjadi aspek paling kritis karena akses saluran pengaduan dan prosedur penyampaian keluhan masih memperoleh penilaian kurang positif dari sebagian pengguna. Regresi menguji skor pemenuhan hak secara agregat sehingga hasil penelitian menunjukkan pengaruh kolektif, bukan kontribusi statistik mandiri setiap faktor.

Pengelola perlu mempertahankan keamanan dan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik serta memprioritaskan penyederhanaan mekanisme pengaduan, transparansi tindak lanjut, dan kemudahan akses informasi. Civic knowledge membantu menafsirkan kemampuan pengguna dalam mengenali dan menggunakan haknya, tetapi tidak diuji sebagai variabel statistik dalam penelitian ini. Temuan perlu dibaca dengan mempertimbangkan penggunaan purposive sampling, cakupan usia 17–45 tahun, desain cross-sectional, dan reliabilitas gabungan seluruh item. Penelitian berikutnya perlu menguji setiap faktor melalui regresi berganda atau structural equation modeling agar besarnya kontribusi keamanan,

aksesibilitas, kenyamanan, pengaduan, dan faktor lainnya dapat dibandingkan secara empiris. Dengan fokus tersebut, artikel secara konsisten membahas satu rumusan masalah tanpa mengulang pembahasan tingkat pemenuhan hak dan tingkat kepuasan sebagai rumusan masalah yang terpisah.

DAFTAR PUSTAKA

- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). London, England: SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- KAI Commuter. (2026). *Laporan kinerja tahunan KAI Commuter 2025*. Jakarta: PT Kereta Commuter Indonesia.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (Millennium ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). Power comparisons of Shapiro–Wilk, Kolmogorov–Smirnov, Lilliefors and Anderson–Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21–33.
- Salsabih, Z. F., & Sari, Y. R. (2024). Inovasi transportasi publik dan kepuasan masyarakat: Studi atas layanan Bus Trans Banyumas. *Journal of Politics and Democracy*,

- 3(2), 110–120.
doi:10.61183/polikrasi.v3i2.113
- Setyarini, W. A. (2022). Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengaduan masyarakat Lapor Hendi tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.