

ABSTRAK

Perlindungan konsumen dalam layanan jasa transportasi kereta api menjadi aspek penting dalam menjamin keselamatan dan kenyamanan penumpang. PT Kereta Api Indonesia (KAI) bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang aman dan berkualitas, termasuk dalam pengelolaan perlintasan sebidang. Namun, masih terdapat perlintasan liar yang berisiko tinggi terhadap kecelakaan dan mengancam keselamatan pengguna jalan serta penumpang kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam mengurangi perlintasan kereta api liar sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumen jasa kereta api PT KAI. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen kebijakan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan berperan aktif dalam mengidentifikasi dan menutup perlintasan liar, bekerja sama dengan PT KAI dalam peningkatan pengamanan, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai bahaya perlintasan liar. Selain itu, pembangunan infrastruktur alternatif seperti *flyover* dan *underpass* menjadi solusi jangka panjang untuk mengurangi perlintasan liar. Upaya ini berkontribusi dalam meningkatkan keselamatan pengguna jasa kereta api dan menekan angka kecelakaan di perlintasan sebidang. Namun, tantangan masih ada, seperti resistensi masyarakat terhadap penutupan perlintasan liar serta keterbatasan anggaran dalam pembangunan infrastruktur pengganti. Oleh karena itu, kerja sama antara pemerintah daerah, PT KAI, dan masyarakat menjadi kunci keberhasilan dalam mewujudkan layanan kereta api yang lebih aman dan ramah konsumen.

Kata Kunci: *Kereta Api, Perlindungan Konsumen, Jalur Lintasan, Liar, Penumpang, Dinas Perhubungan*