

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan jasa transportasi Mass Rapid Transit (MRT) di Stasiun Senayan Jakarta, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan yang diberikan sudah memenuhi standar pelayanan transportasi publik yang baik. Hal ini terlihat dari beberapa aspek seperti ketepatan waktu, kebersihan stasiun dan rangkaian kereta, serta kenyamanan dalam perjalanan. Keandalan layanan MRT juga menjadi faktor utama yang menyebabkan pengguna merasa puas, karena sistem transportasi ini menawarkan jadwal yang konsisten dan efisien dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Namun, dalam beberapa aspek, masih ditemukan beberapa kendala yang dapat mengurangi pengalaman pengguna. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kepadatan penumpang yang meningkat terutama pada jam sibuk. Hal ini menyebabkan keterbatasan ruang bagi penumpang, kurangnya tempat duduk yang tersedia, serta potensi ketidaknyamanan bagi kelompok pengguna tertentu seperti lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil. Meskipun terdapat fasilitas khusus bagi kelompok ini, implementasi di lapangan masih perlu diperbaiki, baik dari sisi edukasi kepada pengguna maupun optimalisasi fasilitas yang ada.

Aspek daya tanggap (responsiveness) petugas juga menjadi perhatian penting dalam penelitian ini. Sebagian besar pengguna mengapresiasi keramahan dan kesigapan petugas dalam memberikan informasi dan bantuan. Namun, dalam kondisi padat, ditemukan bahwa beberapa petugas kurang proaktif dalam mengatur antrean maupun menangani keluhan pengguna secara cepat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan

pelatihan petugas dalam menghadapi kondisi stasiun yang ramai dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, aspek empati (empathy) dalam layanan juga menjadi bagian penting dalam evaluasi kualitas pelayanan MRT Jakarta. Beberapa pengguna merasa bahwa kesadaran masyarakat mengenai penggunaan fasilitas prioritas masih kurang, sehingga sering terjadi pelanggaran dalam penggunaan kursi prioritas. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi terkait etika penggunaan fasilitas prioritas perlu dilakukan guna menciptakan lingkungan perjalanan yang lebih inklusif dan nyaman bagi semua pengguna. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan MRT Jakarta di Stasiun Senayan sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama terkait pengelolaan kepadatan penumpang, peningkatan daya tanggap petugas, serta optimalisasi fasilitas bagi kelompok rentan. Dengan perbaikan di berbagai aspek tersebut, MRT Jakarta diharapkan dapat terus menjadi moda transportasi andalan bagi masyarakat perkotaan yang membutuhkan sistem transportasi yang cepat, efisien, dan nyaman.

5.2 Saran

1. **Peningkatan Kapasitas dan Manajemen Kepadatan Penumpang**
Untuk mengatasi kepadatan penumpang pada jam sibuk, pihak MRT Jakarta dapat mempertimbangkan strategi peningkatan frekuensi perjalanan khususnya pada jam sibuk serta penyediaan informasi real-time mengenai tingkat kepadatan di dalam kereta melalui aplikasi mobile. Dengan demikian, pengguna dapat mengatur waktu keberangkatan mereka dengan lebih efektif dan mengurangi kemungkinan kepadatan ekstrem di dalam rangkaian kereta.
2. **Optimalisasi Fasilitas untuk Kelompok Rentan**
Perlu adanya peningkatan jumlah kursi prioritas serta pemasangan tanda informasi yang lebih jelas di area khusus bagi lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Selain itu, pengawasan terhadap penggunaan kursi prioritas juga perlu ditingkatkan, baik melalui petugas stasiun maupun sistem

pengawasan berbasis teknologi, seperti pengumuman otomatis yang mengingatkan penumpang untuk memberikan tempat duduk kepada mereka yang lebih membutuhkan.

3. **Peningkatan Pelatihan Petugas Layanan**

Petugas MRT perlu mendapatkan pelatihan tambahan dalam manajemen kepadatan dan pengelolaan keluhan pengguna. Hal ini mencakup pelatihan dalam menangani situasi darurat, komunikasi efektif dengan pengguna, serta keterampilan dalam mengelola antrean di pintu masuk dan peron stasiun. Dengan meningkatnya kualitas layanan petugas, pengalaman pengguna diharapkan dapat semakin positif.

4. **Sosialisasi dan Kampanye Kesadaran Pengguna**

Kampanye mengenai etika penggunaan fasilitas MRT, seperti penggunaan kursi prioritas dan tata cara antrean yang baik, perlu lebih digalakkan. Kampanye ini dapat dilakukan melalui media digital di dalam stasiun dan di dalam rangkaian MRT, serta melalui media sosial MRT Jakarta. Edukasi yang berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pengguna terhadap aturan yang sudah ditetapkan.

5. **Peningkatan Teknologi dalam Pengelolaan Layanan**

Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, MRT Jakarta dapat mengembangkan sistem pemantauan kepadatan secara real-time yang dapat diakses oleh penumpang melalui aplikasi resmi. Teknologi ini memungkinkan pengguna untuk mengetahui gerbong mana yang memiliki kapasitas lebih longgar sebelum naik kereta, sehingga dapat mengurangi kepadatan di gerbong tertentu.

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan kualitas pelayanan MRT Jakarta di Stasiun Senayan dapat terus meningkat dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi seluruh pengguna. Sebagai moda transportasi massal yang modern dan efisien, MRT Jakarta diharapkan dapat menjadi pilihan utama

masyarakat dalam mobilitas sehari-hari, sekaligus membantu mengurangi tingkat kemacetan di Jakarta.

