

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian mengenai kualitas layanan KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan yang disediakan masih memiliki beberapa aspek yang perlu perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor ketepatan waktu, kebersihan, dan kenyamanan masih menjadi fokus utama para pengguna.

Stasiun Manggarai mengalami kendala terkait aksesibilitas, perawatan kereta KRL, dan kebersihan, sehingga berdampak pada kenyamanan dan kemudahan penumpang. Jumlah pengguna KRL Commuter Line di Stasiun Manggarai mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun.

Beberapa penemuan utama dalam penelitian ini antara lain:

1. Ketepatan Waktu: Walaupun ada usaha untuk meningkatkan jadwal dan menambah jalur, masih terdapat keterlambatan yang disebabkan oleh kepadatan penumpang dan faktor teknis lainnya.
2. Kenyamanan: Kepadatan yang tinggi terutama pada jam sibuk menyebabkan ketidaknyamanan bagi penumpang, terutama untuk kelompok prioritas seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.
3. Fasilitas Penunjang: Terdapat berbagai perbaikan fasilitas seperti eskalator, lift, dan informasi digital. Namun, beberapa fasilitas masih memerlukan pemeliharaan berkala agar tetap berfungsi dengan baik.
4. Integrasi dengan Moda Transportasi Lain: Stasiun Manggarai telah menjadi pusat transit yang menghubungkan KRL dengan TransJakarta dan LRT, sehingga memberikan kemudahan bagi penumpang dalam berpindah moda transportasi.
5. Kepuasan Pengguna: Walaupun banyak aspek yang masih perlu diperbaiki, mayoritas pengguna merasa bahwa layanan KRL tetap menjadi pilihan utama dalam mobilitas sehari-hari mereka karena efisiensinya dibandingkan moda transportasi lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk meningkatkan kualitas layanan KRL di Stasiun Manggarai adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Infrastruktur dan Manajemen Kepadatan

Menambah jalur dan meningkatkan kapasitas peron untuk mengurangi kepadatan penumpang. Mengoptimalkan sistem antrian dan pengaturan masuk-keluar penumpang agar lebih terorganisir.

2. Perbaikan Ketepatan Waktu

Memastikan pemeliharaan kereta dilakukan secara teratur untuk mengurangi risiko keterlambatan akibat gangguan teknis. Mengembangkan sistem informasi real-time yang lebih akurat untuk memberikan informasi jadwal kepada penumpang.

3. Peningkatan Fasilitas dan Aksesibilitas

Memastikan eskalator, lift, dan fasilitas bagi penyandang disabilitas selalu dalam kondisi baik. Menyediakan lebih banyak kursi dan ruang tunggu yang nyaman, terutama bagi kelompok prioritas.

4. Edukasi dan Sosialisasi kepada Pengguna

Melaksanakan kampanye kesadaran bagi pengguna mengenai etika dalam menggunakan fasilitas umum, seperti memberikan prioritas tempat duduk kepada yang membutuhkan. Meningkatkan edukasi terkait keselamatan dan tata tertib di dalam stasiun serta di dalam kereta.

5. Kolaborasi dengan Pihak Terkait

Menjalin kerjasama dengan pemerintah daerah dan operator transportasi lainnya untuk meningkatkan integrasi moda transportasi. Melakukan survei berkala terhadap kepuasan pengguna untuk mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan lebih lanjut.

Dengan adanya upaya peningkatan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas layanan KRL di Stasiun Manggarai dapat semakin baik, sehingga mampu memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat pengguna transportasi public. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti mengenai stasiun Manggarai dapat Mengombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh data yang lebih objektif terkait kepuasan pengguna KRL. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan terkait layanan transportasi publik di Jakarta.

