

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan transportasi pengguna KRL Commuter Line rute Bogor–Jakarta Kota, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia telah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna jasa. Hal ini tercermin dari terpenuhinya beberapa indikator kualitas pelayanan, khususnya pada aspek bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) yang dirasakan oleh penumpang dalam menggunakan layanan KRL sebagai moda transportasi harian.

Berdasarkan dimensi Tangibles (Bukti Fisik) pelayanan KRL Commuter Line rute Bogor–Jakarta Kota dinilai belum sepenuhnya optimal. Meskipun fasilitas dasar seperti peron, kereta, dan sarana pendukung telah tersedia, masih ditemukan perbedaan ketinggian dan celah antara lantai peron dan lantai KRL yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan serta risiko keselamatan bagi penumpang, khususnya kelompok rentan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas fisik masih menjadi kebutuhan utama dalam pelayanan KRL.

Berdasarkan dimensi Reliability (Keandalan) pelayanan KRL Commuter Line dinilai cukup baik. KRL mampu menjalankan fungsi transportasi massal secara konsisten dengan jadwal perjalanan yang relatif teratur dan dapat diandalkan oleh masyarakat sebagai moda transportasi harian. Namun, pada kondisi tertentu seperti jam sibuk atau gangguan operasional, masih terjadi keterlambatan yang memengaruhi kenyamanan dan ketepatan waktu perjalanan penumpang.

Berdasarkan dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) petugas KRL Commuter Line dinilai responsif dalam membantu penumpang dan menangani situasi di lapangan. Petugas cukup sigap dalam memberikan arahan serta merespons pertanyaan dan keluhan pengguna. Meskipun demikian, efektivitas daya tanggap masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penyampaian informasi gangguan perjalanan agar dapat diterima secara cepat dan merata oleh seluruh penumpang.

Berdasarkan dimensi Assurance (Jaminan) menunjukkan bahwa pelayanan KRL Commuter Line telah memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna. Kehadiran petugas keamanan, penerapan prosedur keselamatan, serta sikap petugas yang relatif ramah dan profesional menjadi faktor yang mendukung terbentuknya rasa aman bagi penumpang selama perjalanan. Aspek ini berkontribusi positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan KRL.

Berdasarkan dimensi Empathy (Empati) pelayanan KRL Commuter Line dinilai cukup baik, terutama dalam perhatian terhadap kelompok prioritas seperti lanjut usia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. Namun, dalam kondisi kepadatan penumpang yang tinggi, penerapan empati belum sepenuhnya dirasakan secara merata. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi pelayanan yang lebih memperhatikan kebutuhan individu pengguna, khususnya pada jam sibuk.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan KRL Commuter Line rute Bogor–Jakarta Kota telah berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Diperlukan upaya peningkatan yang berkelanjutan, khususnya pada aspek fasilitas fisik dan sistem informasi pelayanan, agar pelayanan transportasi publik yang diselenggarakan benar-benar mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan inklusif bagi seluruh pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian mengenai kualitas pelayanan KRL Commuter Line rute Bogor–Jakarta, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak pengelola untuk meningkatkan mutu layanan transportasi kereta api komuter. Saran ini disusun dengan memperhatikan perspektif pengguna serta kelima indikator kualitas pelayanan menurut SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang meliputi:

5.2.1 Saran Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait kualitas

elayanan transportasi publik berbasis rel. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan kajian kualitas pelayanan dengan menggunakan lima indikator SERVQUAL, terutama dalam konteks pelayanan transportasi massal perkotaan.

2. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik dan aksesibilitas memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna transportasi publik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih mendalam hubungan antara kualitas fasilitas fisik stasiun dengan tingkat keselamatan, kenyamanan, dan kepuasan penumpang, khususnya bagi kelompok pengguna prioritas.
3. Untuk memperkuat teori kepuasan pengguna jasa transportasi publik, penelitian lanjutan disarankan untuk mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna KRL. Temuan tersebut diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan model evaluasi pelayanan transportasi publik yang lebih komprehensif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

5.2.2 Saran Praktis

1. Pihak pengelola KRL Commuter Line disarankan untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian fasilitas fisik di stasiun, khususnya terkait perbedaan ketinggian dan celah antara lantai peron dan lantai KRL. Penyediaan fasilitas tambahan seperti bancik atau ramp perlu diprioritaskan guna meningkatkan keselamatan dan kemudahan akses bagi seluruh pengguna, terutama kelompok rentan.
2. Pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan konsistensi penyampaian informasi perjalanan, baik melalui pengeras suara di stasiun, papan informasi digital, maupun aplikasi resmi KRL. Informasi yang disampaikan harus cepat, akurat, dan mudah dipahami agar dapat mengurangi kebingungan serta meningkatkan rasa aman dan nyaman penumpang.

3. Untuk menunjang kelancaran mobilitas penumpang, khususnya pada jam sibuk, pengelola disarankan untuk mempertimbangkan penambahan frekuensi perjalanan serta peningkatan kapasitas layanan. Selain itu, perawatan fasilitas pendukung seperti pendingin udara (AC) di dalam kereta, eskalator, dan lift di stasiun transit perlu dilakukan secara berkala guna menjaga kenyamanan dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

