

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan transportasi KRL pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang di Daerah Khusus Jakarta, dapat disimpulkan bahwa revitalisasi stasiun cukup efektif karena perubahan yang dilakukan melalui program revitalisasi tidak hanya terbatas pada perbaikan dan pengembangan fisik bangunan stasiun, tetapi juga mencakup penataan sistem pelayanan, pembaruan tata kelola operasional, serta penyesuaian pola kerja petugas di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa revitalisasi Stasiun Tanah Abang merupakan bagian dari upaya strategis untuk menyesuaikan layanan transportasi publik dengan tingginya tingkat mobilitas masyarakat perkotaan serta kompleksitas aktivitas penumpang di salah satu simpul transportasi tersibuk di Jakarta

Dari sisi pencapaian tujuan, revitalisasi Stasiun Tanah Abang pada dasarnya telah berhasil meningkatkan kapasitas stasiun dalam melayani jumlah penumpang yang terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Penataan ulang tata ruang stasiun, pemisahan jalur masuk dan keluar penumpang, serta penambahan jumlah gate elektronik menjadi langkah penting dalam mengurangi potensi penumpukan penumpang di area pelayanan tertentu. Upaya ini secara umum mampu memperlancar pergerakan penumpang dan menciptakan alur pelayanan yang lebih tertib dibandingkan kondisi sebelum revitalisasi dilakukan.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian tujuan revitalisasi tersebut belum sepenuhnya optimal. Pada jam-jam sibuk, terutama pada pagi dan sore hari, kepadatan penumpang masih sering terjadi di beberapa titik strategis seperti area gate dan akses menuju peron. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kapasitas fisik dan fasilitas telah ditingkatkan, pengelolaan arus penumpang masih memerlukan penguatan agar tujuan revitalisasi dapat tercapai secara maksimal dalam segala kondisi operasional.

Ditinjau dari aspek integrasi, koordinasi antarunit kerja di Stasiun Tanah Abang pasca revitalisasi menunjukkan pola kerja yang relatif selaras dan saling mendukung. Petugas loket, petugas pelayanan pelanggan, petugas keamanan, serta unit pendukung lainnya telah memahami peran dan tanggung jawab masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa transportasi. Koordinasi internal tetap berjalan melalui mekanisme yang telah ditetapkan, baik secara formal maupun melalui komunikasi langsung di lapangan, terutama dalam menghadapi situasi yang memerlukan penanganan cepat.

Selanjutnya, dari aspek adaptasi, hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan tingkat penyesuaian antara petugas dan pengguna stasiun pasca revitalisasi. Petugas stasiun relatif lebih cepat beradaptasi dengan perubahan fasilitas, sistem ticketing, serta alur pelayanan yang baru. Hal ini didukung oleh adanya pelatihan, pengalaman kerja, serta proses pembelajaran langsung di lapangan yang membantu petugas memahami dinamika pelayanan di stasiun yang telah direvitalisasi.

Di sisi lain, proses adaptasi pengguna terhadap perubahan tata ruang dan alur pelayanan cenderung berjalan lebih lambat. Meskipun berbagai fasilitas penunjang seperti papan informasi dan petunjuk arah telah disediakan, sebagian pengguna masih merasa perlu bertanya langsung kepada petugas untuk memastikan arah dan prosedur yang harus dilalui. Kondisi ini menunjukkan bahwa adaptasi pengguna menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi revitalisasi, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem pelayanan yang baru.

Secara keseluruhan, efektivitas layanan publik transportasi pasca revitalisasi Stasiun Tanah Abang dapat dikatakan berada pada kategori cukup baik. Revitalisasi telah membawa perubahan positif terhadap aspek kenyamanan, keamanan, dan kelancaran pelayanan, serta memberikan pengalaman perjalanan yang lebih tertata bagi pengguna KRL. Namun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya mencapai kondisi ideal, mengingat masih adanya kendala pada saat-saat tertentu yang berkaitan dengan kepadatan penumpang dan adaptasi pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan transportasi KRL di Stasiun Tanah Abang.

Saran untuk PT. KAI:

1. Disarankan adanya penguatan koordinasi antarpetugas di berbagai unit pelayanan, keamanan, loket, dan teknologi informasi agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan secara lebih terpadu dan konsisten, khususnya pada kondisi kepadatan penumpang yang tinggi
2. Diperlukan peningkatan sosialisasi alur pelayanan kepada pengguna KRL, baik melalui penyediaan petunjuk visual yang lebih informatif, pengumuman audio yang mudah dipahami, maupun pendampingan langsung oleh petugas, terutama bagi pengguna baru yang belum sepenuhnya familiar dengan tata ruang dan sistem pelayanan pasca revitalisasi ini.
3. Diperlukan penguatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia, baik melalui pelatihan teknis terkait penggunaan fasilitas baru maupun peningkatan kemampuan komunikasi dan pelayanan publik, sehingga petugas mampu merespons kebutuhan dan keluhan pengguna secara cepat, tepat, dan berorientasi pada kenyamanan penumpang.

Saran untuk penulis:

1. Perlu adanya pengembangan metode pengumpulan data yang lebih beragam agar penelitian selanjutnya mampu menggambarkan efektivitas pelayanan publik secara lebih komprehensif.
2. Perlunya peningkatan kedalaman observasi lapangan pada penelitian selanjutnya sehingga perubahan pola pelayanan pasca revitalisasi dapat dianalisis secara lebih mendalam.
3. Diperlukan upaya penambahan jumlah informan dari berbagai unsur untuk memperoleh gambaran efektivitas pelayanan yang lebih berimbang.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memanfaatkan data kuantitatif pendukung guna memperkuat hasil analisis kualitatif yang telah diperoleh.

5. Sebagai bahan pertimbangan, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan teori efektivitas lain sebagai pembanding terhadap teori yang digunakan.

