

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) pada rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai menunjukkan hasil yang cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, analisis tingkat kepuasan pelayanan bagi pengguna KRL juga memberikan wawasan penting mengenai harapan dan pengalaman penumpang. Dengan demikian, berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Evaluasi Kinerja KRL Jabodetabek
 - a. Kinerja Kereta Rel Listrik (KRL) pada rute Manggarai - Jakarta Kota dan Jakarta Kota - Manggarai menunjukkan hasil yang cukup baik dalam hal waktu keberangkatan dan kedatangan.
 - b. Rata-rata waktu tempuh untuk perjalanan antara kedua stasiun adalah 24 menit, dengan variasi yang minimal antara 22 hingga 26 menit, yang menunjukkan efisiensi operasional yang baik.
 - c. Analisis waktu antara (headway) menunjukkan bahwa pada jam sibuk pagi, interval keberangkatan berkisar antara 11 hingga 28 menit, sedangkan pada sore hari berkisar antara 22 hingga 32 menit. Hal ini mencerminkan pengaturan jadwal yang cukup baik untuk memenuhi kebutuhan penumpang.
 - d. Kenyamanan pengguna KRL juga menjadi perhatian, di mana faktor-faktor seperti kebersihan gerbong, ketersediaan fasilitas, dan responsivitas petugas perlu terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik.
2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan

- a. Hasil analisis tingkat kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna KRL merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.
- b. Penilaian terhadap aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, kecepatan petugas dalam membantu penumpang, dan rasa aman yang diberikan oleh petugas keamanan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan.
- c. Prioritas perbaikan harus difokuskan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh penumpang namun masih memiliki kinerja yang rendah, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, serta responsivitas petugas dalam menangani keluhan.
- d. Secara keseluruhan, meskipun kinerja KRL sudah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan yang signifikan dalam kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya dapat mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan KRL sebagai moda transportasi utama di Jabodetabek.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, diajukan beberapa saran konstruktif:

1. Rekomendasi Operasional, optimalisasi jadwal keberangkatan, terutama pada jam sibuk sore hari. Evaluasi berkelanjutan terhadap sistem persinyalan dan manajemen perjalanan. Peningkatan konsistensi waktu tempuh antar kereta
2. Pengembangan Sumber Daya Manusia, program pelatihan komprehensif bagi petugas stasiun dan kereta, penguatan keterampilan komunikasi dan pelayanan prima serta sertifikasi berkelanjutan untuk petugas keamanan dan pelayanan

3. Peningkatan Infrastruktur, pemeliharaan berkala sarana dan prasarana KRL, Modernisasi fasilitas stasiun dan gerbong serta Pengembangan sistem informasi *real-time* yang lebih akurat
4. Strategi Kepuasan Pelanggan, implementasi sistem pengaduan yang responsif, Survei kepuasan berkala dengan cakupan lebih luas serta Pengembangan program loyalitas penumpang

Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi blueprint pengembangan sistem transportasi KRL yang lebih unggul, efisien, dan berpusat pada kebutuhan penumpang.

