

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tingkat kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi antarmoda di Kawasan Dukuh Atas berdasarkan persepsi pekerja sudah memberikan kepuasan kepada penggunanya khususnya pekerja. Hal tersebut ditandai dengan nilai tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,07% berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Kepuasan pengguna yang tinggi didukung oleh atribut pelayanan yang sudah memberikan pelayanan secara optimal dan sesuai dengan standar, seperti pada pelayanan jarak tempuh KRL Stasiun Sudirman menuju moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dikarenakan jarak tempuh tidak lebih dari 500 m. Kemudian, pelayanan kemudahan pengguna KRL dalam berganti moda transportasi lainnya sudah memberikan kepuasan pengguna yang tinggi karena sudah adanya kemudahan akses dengan disediakannya fasilitas jalur pejalan kaki atau *pedestrian way* yang layak sesuai dengan standar. Nilai tingkat kepuasan pengguna sebesar 73,07% menandakan juga masih terdapat pelayanan – pelayanan yang belum memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Prioritas penanganan dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas. Pelayanan yang menjadi prioritas penanganan yaitu jadwal perjalanan KRL tepat waktu sehingga terjadi konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (*assurance*), ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas untuk memudahkan difabel dalam berpindah moda transportasi lain (*tangible*). Selanjutnya pelayanan pada ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Stasiun Sudirman (*reliability*), konektivitas jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya (*reliability*). Kemudian, kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Sudirman dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna mengenai moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas (*responsiveness*) dan ketersediaan fasilitas eskalator, lift dan tangga untuk memudahkan pengguna dalam berpindah moda transportasi (*tangible*). Atribut pelayanan tersebut perlu untuk dilakukan penindak lanjutan agar pelayanan KRL Stasiun Sudirman terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada penggunanya khususnya pekerja. Sehingga dengan pengoptimalan pelayanan tersebut, Kawasan Dukuh Atas sebagai kawasan *Transit Oriented Development* (TOD) dalam sistem integrasi transportasinya, dapat terealisasi sebagai simpul transportasi yang menghubungkan Kota Jakarta dengan area sekitarnya dan dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan kepada PT KAI Commuter Jabodetabek selaku pihak yang berperan dalam mengelola KRL Stasiun Sudirman dan Pemerintah selaku pihak yang berperan dalam membangun Kawasan *TOD* Dukuh Atas dalam peningkatan kualitas pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas harus memprioritaskan penanganan atau perbaikan berdasarkan hasil penelitian dalam matriks IPA yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan pengguna. Rekomendasi atau saran pada prioritas penanganan diurutkan berdasarkan dari atribut yang memiliki nilai tingkat kesesuaian terendah yaitu

1. Meningkatkan sistem operasional dengan melakukan pencegahan gangguan dan memberikan informasi *update* mengenai jadwal perjalanan KRL, perkiraan waktu keterlambatan KRL serta *update* posisi dari KRL. Sehingga pengguna dari KRL yang ingin melakukan transit di Kawasan Dukuh Atas dapat memprediksi waktu perjalanan untuk mencapai tujuan perjalanan. Dengan dilakukannya hal tersebut, konektivitas atau integrasi jadwal KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas dapat terjadi dan dapat membentuk rasa kepercayaan pengguna untuk menggunakan layanan dari KRL.
2. Meningkatkan kondisi dan ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas di stasiun seperti disediakan tempat duduk yang nyaman khusus untuk pengguna difable, ramp, *guiding block* dan fasilitas lift dalam memudahkan pengguna difabel dalam berpindah kereta atau moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas.
3. Menyediakan informasi jadwal keberangkatan KRL dan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas seperti MRT, Kereta Bandara dan TransJakarta. Informasi jadwal tersebut diletakkan di tempat – tempat yang strategis dan mudah dilihat pengguna. Kemudian, informasi tersebut juga ditampilkan secara digital pada layar monitor atau videotron di yang memuat update jadwal keberangkatan informasi gangguan pelayanan serta informasi lainnya dari KRL dan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pengguna KRL Stasiun Sudirman dalam membanca informasi yang disampaikan dan menciptakan integrasi jadwal antara KRL dengan moda transportasi lainnya di Kawasan Dukuh Atas.

Tidak hanya atribut pelayanan yang termasuk kedalam prioritas penanganan saja yang dilakukan penanganan, tetapi atribut yang termasuk kedalam kuadran 2 pada matriks analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) juga perlu dilakukan evaluasi dan PT KAI Commuter Jabodetabek selaku pihak yang berperan dalam mengelola KRL Stasiun Sudirman dan Pemerintah selaku pihak yang berperan dalam membangun Kawasan *Transit Oriented Development* Dukuh Atas juga harus bisa mempertahankan atribut pelayanan di kuadran 2 yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang bagus. Serta untuk mewujudkan pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Dukuh Atas yang optimal dibutuhkan ketersediaan anggaran, perhatian penuh terhadap peningkatan pelayanan dengan meningkatkan monitoring, evaluasi dan koordinasi antara *stakeholder* terkait.