

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan dalam penelitian ini, penulis memberikan evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Tigaraksa disimpulkan dalam beberapa hal, yaitu kesimpulan berdasarkan analisis kepuasan penumpang, dan analisis berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. No. 63 Tahun 2019.

- a. Kesimpulan Berdasarkan Kepuasan Penumpang.
  - 1) Berdasarkan hasil analisis, calon penumpang maupun penumpang di Stasiun Tigaraksa sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan saat ini. Hal ini terbukti dari ke-14 atribut pelayanan yang memiliki nilai 3,65 yaitu memuaskan.
  - 2) Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini didapatkan nilai tingkat kesesuaian/keakuratan antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan, sehingga diperoleh nilai tingkat kesesuaian yang terbesar adalah 99,81% yaitu kebersihan dan kerapihan fasilitas Stasiun Tigaraksa, seperti mushola dan toilet. Sedangkan untuk nilai tingkat kepuasan yang paling rendah adalah tingkat pelayanan petugas loket stasiun.
  - 3) Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini atribut yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan adalah tingkat kecepatan pelayanan tiket KRL, tingkat pelayanan petugas loket stasiun, tingkat kemudahan informasi yang disajikan di Stasiun Tigaraksa, dan kecakapan petugas dalam terhadap keluhan penumpang.
  
- b. Kesimpulan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM. No. 63 Tahun 2019.

Dari hasil analisis kinerja pelayanan yang mengacu pada PM. 63 Tahun 2019, maka disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Stasiun Tigaraksa sudah baik. Dibuktikan dari banyaknya kinerja pelayanan Stasiun Tigaraksa yang telah memenuhi standar yang diberikan. Namun perlu ada peningkatan kinerja pada beberapa pelayanan, diantaranya yaitu :

- 1) Informasi dan fasilitas kesehatan yang belum terdapat tabung oksigen.
- 2) Fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus, seperti : toilet khusus *difable*, loket khusus *difable* atau *vending machine* yang tidak berfungsi, kemiringan ramp dan *hand rail* sesuai standar, penanda kursi untuk penumpang berkebutuhan khusus, akses pejalan kaki/penumpang berkebutuhan khusus
- 3) Fasilitas keamanan berupa titik CCTV yang masih perlu ditambah pada area masuk dan keluar stasiun, dan pada area peron.
- 4) Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta saat ini informasi yang diberikan berupa spanduk namun kondisinya kurang rapih sehingga menjadi sulit terbaca bagi penumpang.
- 5) Ruang tunggu pada Stasiun Tigaraksa masih sangat belum memadai untuk calon penumpang dimana hanya terdiri dari 4 kursi.
- 6) Informasi angkutan lanjutan yang belum tersedia untuk terhubung dengan pangkalan angkutan umum yang letaknya sekitar  $\pm 300$  meter, hanya ojek pangkalan yang tersedia di depan stasiun.
- 7) Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 area lahan parkir untuk stasiun KRL dengan kapasitas <10.000 penumpang/hari minimal dapat menampung kendaraan roda dua maupun roda empat yang disesuaikan dengan lahan yang ada. Tempat parkir pada Stasiun Tigaraksa yang belum bisa menampung kendaraan roda empat atau mobil karena keterbatasan lahan parkir. Sehingga perlu disesuaikan kembali lahan yang ada untuk kendaraan roda empat.

## 5.2. Saran

Setelah melakukan analisis dan evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Tigaraksa diperoleh beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada stasiun tersebut. Adapun saran-saran tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Pihak stasiun sebaiknya meningkatkan kelengkapan fasilitas ruang untuk ibu menyusui dan fasilitas kesehatan berupa tabung oksigen, agar calon penumpang dapat merasa kenyamanan nyaman ketika dalam keadaan darurat mengenai penanganan kesehatan.
2. Pelayanan pada fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus juga perlu diperhatikan agar kedepannya fasilitas Stasiun Tigaraksa ramah terhadap penumpang dengan berkebutuhan khusus.
3. Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang yang membawa kendaraan roda empat perlu dipertimbangkan untuk kembali menyesuaikan lahan parkir sehingga kendaraan roda empat mampu memarkirkan kendaraannya diparkirkan stasiun.