

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *public value* pada penggunaan jasa transportasi Kereta Cepat Whoosh Jakarta-Bandung di Stasiun Tegalluar Summarecon dengan menggunakan kerangka *Public Value Measurement* dari Faulkner dan Kaufman (2018), dapat disimpulkan bahwa *Public Value* yang terbentuk telah berada pada kategori baik, meskipun belum sepenuhnya optimal dan merata pada seluruh aspek.

Public value pada penggunaan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon sudah dikatakan baik karena mayoritas pengguna merasakan manfaat nyata dari layanan dan telah memenuhi tiga dari lima aspek utama yang mendukung pembentukan *public value* pada kualitas layanan (*service delivery quality*), meskipun masih terdapat beberapa hal yang belum sepenuhnya mendukung pembentukan *public value*. Berikut adalah tiga aspek yang telah mendukung pembentukan *public value* yaitu :

1. *Client Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Aspek ini tergolong baik karena pengguna merasakan kenyamanan perjalanan, fasilitas kereta yang modern dan bersih, serta fasilitas dasar stasiun yang memadai. Efisiensi waktu tempuh Jakarta-Bandung menjadi faktor dominan pembentuk kepuasan. Meskipun terdapat beberapa

kekurangan seperti keterbatasan troli dan suhu di area tertentu stasiun, secara keseluruhan kepuasan pengguna relatif tinggi.

2. *Responsiveness* (Responsivitas)

Responsivitas petugas dinilai cukup baik pada tingkat operasional. Petugas frontliner sigap, informatif, serta membantu dalam proses *boarding* dan pelayanan langsung. Prosedur *refund* dan *reschedule* telah terstruktur dengan jelas. Meskipun, terdapat kelemahan pada lamanya proses refund serta konsistensi pembaruan informasi saat terjadi gangguan. Walaupun demikian, secara umum daya tanggap operasional telah mendukung pembentukan nilai publik.

3. *Convenience* (Kemudahan)

Digitalisasi layanan melalui aplikasi, *QR code*, dan sistem *boarding* otomatis meningkatkan kemudahan transaksi dan efisiensi pengguna. Informasi jadwal tersedia melalui papan digital dan pengumuman suara. Tantangan masih terdapat pada kelompok lansia dan warga negara asing yang memerlukan pendampingan, serta pada konsistensi pembaruan informasi saat terjadi keterlambatan, aspek kemudahan prosedural secara umum telah mendukung terbentuknya *public value*.

Aspek yang belum sepenuhnya mendukung pembentukan *public value* dalam layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon, yaitu :

1. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Aspek ini masih belum optimal dalam membangun nilai publik. Ketersediaan transportasi penghubung seperti Damri, shuttle, dan *ride-*

hailing memang tersedia, namun rute masih terbatas, sebagian berbayar, dan belum menjangkau seluruh wilayah. Lokasi stasiun yang relatif jauh dari pusat kota serta potensi kemacetan di sekitar akses jalan menyebabkan manfaat kecepatan kereta cepat berkurang akibat hambatan *last-mile connectivity*. Meskipun fasilitas disabilitas telah tersedia sesuai standar, aspek konektivitas masih menjadi tantangan utama.

2. *Suitable Citizen Engagement* (Keterlibatan Warga)

Aspek ini masih belum terwujud secara optimal karena keterlibatan publik masih bersifat satu arah. Kanal umpan balik seperti *customer service*, *call center*, *WhatsApp*, dan media sosial tersedia, serta survei digital telah disediakan. Sementara itu, sebagian besar pengguna belum mengetahui atau belum berpartisipasi aktif. Tidak adanya forum pengguna yang bersifat formal dan berkelanjutan menunjukkan bahwa interaksi masih satu arah. Kondisi ini menyebabkan nilai publik yang terbentuk belum sepenuhnya partisipatif.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, untuk memperkuat kualitas *public value* layanan Kereta Cepat Whoosh di Stasiun Tegalluar Summarecon, peneliti memberikan saran pada aspek-aspek yang masih menunjukkan kendala sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas *public value* layanan kereta cepat berdasarkan aspek *accessibility* (aksesibilitas), peneliti menyarankan :

- a. Perluasan rute transportasi penghubung menuju lebih banyak wilayah di Kota Bandung dan sekitarnya.
 - b. Evaluasi kemungkinan penyediaan transportasi penghubung gratis atau subsidi pada rute tertentu untuk meningkatkan keterjangkauan biaya.
 - c. Penguatan koordinasi dengan pemerintah daerah dalam pengembangan konektivitas kawasan sekitar stasiun.
 - d. Penyediaan informasi akses transportasi lanjutan secara lebih jelas dan terintegrasi dalam aplikasi resmi
2. Untuk meningkatkan kualitas *public value* layanan kereta cepat berdasarkan aspek *suitable citizen engagemnet* (keterlibatan pengguna), peneliti menyarankan :
- a. Pembentukan forum pengguna atau forum konsultasi berkala, baik secara daring maupun luring.
 - b. Peningkatan sosialisasi survei kepuasan melalui notifikasi langsung setelah perjalanan.
 - c. Penyampaian laporan tindak lanjut atas masukan pengguna sebagai bentuk komunikasi dua arah.