

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai *Public Value* Penggunaan Transportasi Umum KAI Commuter Line di Jabodetabek dengan studi kasus pada Stasiun Manggarai, peneliti dapat menarik kesimpulan, yakni sebagai berikut:

##### **4.1.1. Public Value Pada Penggunaan Jasa Transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai.**

Dalam memberikan sebuah pelayanan, pemerintah dituntut untuk memenuhi nilai-nilai publik. Nilai kepublikan merupakan suatu layanan publik yang dihasilkan oleh pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu pelayanan transportasi umum yang diberikan oleh pemerintah yakni adanya kereta listrik atau Commuter Line. Akan tetapi pada penggunaan KRL ini ditemukan suatu permasalahan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Permasalahan tersebut diketahui dengan ada banyaknya keluhan yang dirasakan masyarakat terkait penggunaan KRL di Stasiun Manggarai.

##### **4.1.1.1 Legitimasi**

Permasalahan nilai publik pada penggunaan KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai yakni terkait kepadatan penumpang baik di stasiun maupun didalam rangkaian kereta khususnya pada *rush hour* (jam sibuk). Hal tersebut terjadi karena beberapa faktor seperti Stasiun Manggarai merupakan stasiun sentral sekaligus stasiun transitan,

tingginya jumlah penumpang yang melakukan transit di Manggarai, penggunaan KRL secara bersamaan di jam-jam sibuk serta adanya pembangunan yang menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan di Stasiun Manggarai. Terkait dengan permasalahan tersebut dapat dilihat dari hasil analisis 3 (tiga) dimensi dalam teori *Public Value* yakni legitimasi (peraturan), kemampuan operasional (kualitas layanan), serta nilai substansial (manfaat). Berikut merupakan penjabaran dari masing-masing dimensi pada *Public Value* tentang Penggunaan Transportasi Umum KAI *Commuter Line* di Jabodetabek dengan studi kasus pada Stasiun Manggarai.

Penggunaan KRL di Stasiun Manggarai menghadapi suatu tantangan, terutama terkait permasalahan kepadatan penumpang di jam-jam sibuk. Dalam mengatasi permasalahan ini, tentu hal utama yang menjadi dasar adalah adanya penetapan aturan sebagai landasan utama dalam pemberian layanan yang sesuai dengan kesepakatan bersama agar dapat berjalan dengan baik. Untuk mengatasi masalah tersebut, pihak KCI telah menerapkan berbagai aturan dan kebijakan, seperti Penerapan aturan Switch Over 7 (SO-7),

Aturan mengenai SO 7 ini ditetapkan oleh DJKA dan Kementerian Perhubungan. Aturan ini dilakukan dengan pengaktifan dan perubahan jalur baru beserta peronnya. Diharapkan dengan bertambahnya jumlah peron maka terjadi penyesuaian flow penumpang dan peron semakin lebar sehingga meminimalisir terjadinya penumpukan penumpang di

stasiun. Adanya aturan ini juga meningkatkan tingkat keselamatan para penumpang, karena mereka tidak lagi menyebrang melewati rel untuk melakukan pindah jalur / peron. Selain itu, terkait dengan penentuan tarif, pihak KCI menerapkan tarif progresif sesuai dengan PM Nomor 17 Tahun 2018. Agar aturan-aturan tersebut dapat diketahui oleh masyarakat, maka perlu dilakukan sosialisasi melalui media sosial maupun konvensional. Dukungan dari masyarakat juga sangat penting agar menghasilkan pelayanan yang optimal dan permasalahan yang ada dapat teratasi.

#### **4.1.1.2 Kemampuan Operasional**

Permasalahan mengenai kepadatan penumpang dapat diketahui berdasarkan analisis dari berbagai kriteria. Apabila kualitas layanan yang diberikan dari masing-masing aspek tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, maka akan memengaruhi pembentukan *public value* pada penggunaan KRL di Stasiun Manggarai. Berikut merupakan penjabaran kesimpulan dari masing-masing aspek kemampuan operasional yang menyebabkan adanya permasalahan pada *public value* tentang penggunaan transportasi umum KAI *Commuter Line* di Jabodetabek dengan studi kasus pada Stasiun Manggarai.

### 1.) Keandalan

Mengenai sikap, perilaku, dan pengetahuan para petugas KRL telah memberikan pelayanan yang baik, ramah, serta informatif sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu, terkait dengan jadwal pelayanan KRL juga sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan baik dari aplikasi C-Access maupun papan informasi jadwal yang ada di stasiun. Adanya aplikasi C-Access ini mampu mempermudah para pengguna untuk mengetahui berbagai informasi layanan yang ada pada penggunaan KRL. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keandalan dalam aspek sikap, perilaku, dan pengetahuan petugas serta jadwal pelayanan yang diberikan oleh pihak KCI telah mencapai standar yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada para penggunanya.

### 2.) Bukti Langsung

Bukti Langsung yang dimaksud pada penelitian ini yakni pengadaan fasilitas sarana dan prasarana di Stasiun Manggarai maupun didalam rangkaian KRL serta kondisi fisik KRL. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan observasi langsung di lapangan, fasilitas di Stasiun Manggarai memiliki sarana prasarana yang lengkap dan memadai, sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang ditetapkan. Sementara fasilitas didalam rangkaian kereta juga sudah cukup baik, mencakup kursi yang nyaman, ruang penyimpanan, peta rute KRL, hand grip, dan

pemantau keamanan. Namun, perlu ditingkatkan lagi pada pengadaan CCTV di seluruh rangkaian kereta guna meningkatkan keamanan penumpang. Selain itu kondisi fisik KRL juga sudah dalam kondisi cukup baik dan layak beroperasi, meskipun terdapat beberapa armada yang terlihat kusam karena usia pemakaian yang cukup lama. Seluruh perawatan fasilitas yang ada dilakukan secara berkala dan berkoordinasi dengan Ditjenka apabila akan dilakukan perbaikan fasilitas yang rusak.

### 3.) Daya tanggap

Dari segi aspek daya tanggap petugas KRL di Stasiun Manggarai dinilai sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama disaat kondisi kereta sedang ramai. Hal ini dirasakan para pengguna KRL yang merasa puas akan pelayanan kesigapan petugas dalam memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan. Pihak KCI juga telah melakukan upaya untuk memastikan kesigapan para petugas dengan memberikan pelatihan rutin serta melakukan pembekalan (apel) setiap pergantian shift bagi setiap unit maupun dari pihak stasiun.

### 4.) Jaminan

Terkait jaminan keamanan, pihak KCI telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan jaminan keamanan, seperti pengadaan jumlah petugas keamanan di titik-titik krusial, penggunaan CCTV Analytic, penyediaan layanan pengaduan untuk penanganan kasus kriminal serta bekerjasama dengan pihak berwenang. Sedangkan dari aspek jaminan kenyamanan, pengguna KRL menilai kurang mendapatkan jaminan

kenyamanan terutama di jam-jam sibuk. Hal ini dipengaruhi dengan adanya kepadatan yang terjadi pada penggunaan KRL di jam sibuk. Penumpang seringkali berdesakan dengan para penumpang lainnya yang membuat mereka kelelahan dan tidak nyaman. Meskipun perlu adanya ruang untuk perbaikan, pengguna KRL mengakui bahwa ada peningkatan dalam aspek jaminan setelah adanya renovasi besar-besaran di Stasiun Manggarai dibandingkan sebelum adanya revitaliasasi yang dilakukan.

#### 5.) Empati

PT KCI telah memberikan sikap empati yang baik dalam memberikan pelayanan kepada para penggunanya terutama bagi pengguna disabilitas. Hal tersebut dibuktikan dengan penyediaan fasilitas aksesibilitas seperti lift prioritas, kursi prioritas, kursi roda serta memberikan pendampingan kepada pengguna yang membutuhkan pendampingan oleh petugas yang terlatih. Respon positif dari pengguna juga dirasakan dan mereka menyebutkan bahwa pelayanan petugas dari segi empati sudah dianggap cukup baik dan tidak bersikap diskriminatif.

#### **4.1.1.3 Nilai Substansial (Manfaat)**

Nilai substansial atau manfaat dari penggunaan KRL mencakup nilai ekonomi, sosial, serta ekologi. Dari segi manfaat ekonomi, penggunaan KRL mampu memberikan keuntungan dari segi finansial dengan adanya tarif yang terjangkau yakni Rp.3000 serta pelayanan yang efisien. Selanjutnya, dari segi nilai sosial, penggunaan KRL dapat

menjadi alternatif pilihan utama masyarakat ketika akan melakukan mobilisasi dibandingkan dengan transportasi umum lainnya. Pelayanan yang tepat waktu, tersedianya berbagai stasiun yang dapat mempermudah mobilitas untuk mencapai tujuan, kapasitas angkutan yang besar serta fasilitas yang memadai mampu menjadi alasan utama untuk menggunakan KRL.

Dari segi manfaat ekologi, penggunaan KRL mampu membantu mengurangi polusi udara dan gas emisi rumah kaca yang dapat merusak lingkungan. Tak hanya itu, adanya KRL di Stasiun Manggarai juga memberikan dampak positif bagi ekonomi lokal warga sekitar yang berjualan di sekitar stasiun. Dengan demikian, adanya KRL tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada individu sebagai pengguna, tetapi juga memberikan dampak positif secara luas bagi masyarakat dan lingkungan.

#### **4.1.2. Faktor yang Membentuk Public Value Pada Penggunaan jasa Transportasi KRL Commuter Line Jabodetabek di Stasiun Manggarai.**

Beberapa faktor yang menghambat terwujudnya nilai publik dalam penggunaan jasa transportasi KRL di Stasiun Manggarai diantaranya belum adanya aturan secara khusus untuk mengatasi permasalahan kepadatan penumpang, fasilitas yang belum sepenuhnya lengkap, serta kesiapan para petugas yang masih perlu ditingkatkan dalam mengatasi permasalahan penggunaan transportasi KRL di Stasiun Manggarai.

Hal tersebut tentu memerlukan upaya perbaikan agar mampu mewujudkan nilai-nilai publik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Beberapa faktor yang dapat membentuk *public value* pada penggunaan transportasi umum KRL di Stasiun Manggarai yakni sebagai berikut:

#### **4.1.2.1 Faktor Aturan**

Pemberlakuan aturan *switch over 7* (SO-7) yang diterapkan oleh pihak KCI dinilai belum sepenuhnya mampu untuk mengatasi permasalahan mengenai kepadatan penumpang yang terjadi di Stasiun Manggarai. Diperlukan adanya aturan yang secara khusus mengenai permasalahan tersebut yakni salah satunya dengan memberikan aturan penetapan batas maksimal penumpang khususnya dalam satu rangkaian kereta. Selain itu, aturan yang ada saat ini juga harus mampu menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada, mengingat saat ini Stasiun Manggarai masih dalam tahap pembangunan sehingga masih terdapat kemungkinan terjadinya beberapa perubahan.

#### **4.1.2.2 Faktor Sarana Pelayanan**

Kelengkapan sarana pelayanan juga sangat krusial karena mampu memengaruhi nilai publik serta penilaian masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Terkait dengan sarana yang masih perlu dilakukan peningkatan yakni salah satunya mengenai kelengkapan CCTV. Saat ini, CCTV yang ada pada kereta *commuter line* hanya ada pada rangkaian kereta dengan seri terbaru, sehingga keamanan yang ada pada kereta

dengan seri lama yang masih beroperasi perlu dilakukan peningkatan. Pihak KCI perlu melakukan pemasangan CCTV di seluruh rangkaian untuk meningkatkan serta menjamin keamanan dan kenyamanan.

Selain itu, faktor penghambat terwujudnya nilai publik pada penggunaan transportasi umum KRL di Stasiun Manggarai yaitu kepadatan penumpang terutama di jam-jam sibuk. Guna mengatasi hal tersebut perlu adanya faktor perbaikan dalam mewujudkan nilai publik tersebut yakni dengan memberikan penambahan sarana berupa tambahan kereta yang beroperasi khususnya di jam-jam sibuk seperti pada saat jam keberangkatan dan pulang kerja.

#### **4.1.2.3 Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Aturan dan fasilitas yang ada tentu perlu mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia sebagai pengelola. Optimalisasi sumber daya manusia yang dimaksud yakni peningkatan kemampuan dan keterampilan terutama pada sikap responsivitas (daya tanggap) petugas. Petugas harus memiliki kemampuan daya tanggap yang cepat dan tepat dalam mengawasi, mengatur, serta menertibkan para penumpang, terutama pada saat penumpang masuk dan keluar kereta agar tidak terjadi dorong-dorongan antar penumpang. Selain itu petugas juga harus sigap memberikan himbauan serta mengatur penumpang untuk tertib berbaris pada saat menunggu kereta datang. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan keselamatan serta kenyamanan penumpang. Upaya ini

akan membantu mengatasi masalah kepadatan di Stasiun Manggarai dan meningkatkan nilai publik dalam penggunaan transportasi KRL.

## **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan dan kenyataan di lapangan, peneliti memberikan saran terkait adanya permasalahan yang ditemukan pada *public value* penggunaan KRL Jabodetabek di Stasiun Manggarai. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki serta mengembangkan beberapa dimensi yang dapat ditingkatkan pelayanannya, yakni sebagai berikut:

### **4.2.1. Legitimasi**

1. Perlu adanya aturan yang jelas terkait penanganan kepadatan penumpang yang ada di Stasiun Manggarai, seperti pembuatan aturan mengenai maksimal kapasitas penumpang didalam rangkaian kereta untuk menghindari muatan yang berlebih dan menyebabkan penumpang berdesakan.
2. Adanya edukasi bagi masyarakat untuk tertib dan taat mengantri serta bersabar ketika menggunakan transportasi umum untuk menghindari terjadinya konflik.
3. Perlu adanya dukungan dari masyarakat terhadap aturan yang diberlakukan dengan cara menaati segala peraturan yang telah ditetapkan.
4. Dukungan dari pemerintah terkait pemberian kebijakan penetapan jam masuk dan pulang kantor bagi para pegawai yang berbeda-beda di beberapa instansi yang disesuaikan dari masing-masing organisasi

publik / perusahaan untuk meminimalisir kepadatan lalu lintas dan kepadatan penggunaan transportasi umum terutama di jam-jam sibuk.

5. Dukungan dari pihak perusahaan khususnya perusahaan swasta terkait penetapan aturan hari libur yang berbeda-beda bagi karyawan untuk meminimalisir kepadatan lalu lintas dan kepadatan pengguna transportasi umum bagi para pekerja terutama di jam-jam sibuk.

#### **4.2.2. Kemampuan Operasional**

##### **a. Keandalan**

Disediakannya fitur sistem peringatan kepadatan penumpang pada aplikasi *c-access* / *KAI access* untuk membantu penumpang menghindari kerumunan.

##### **b. Daya Tanggap**

1. Petugas melakukan pengawasan dan sigap mengambil tindakan apabila dirasa penumpang yang akan masuk kedalam rangkaian kereta telah melebihi kapasitas dan membuat penumpang didalam rangkaian berdesakan.
2. Petugas membantu mengawasi dan menertibkan antrian penumpang yang akan masuk kedalam rangkaian kereta agar tidak saling berdorong-dorongan.
3. Petugas harus sigap mengingatkan penumpang untuk memberikan jalan bagi penumpang yang keluar terlebih dahulu dibandingkan penumpang yang akan masuk rangkaian kereta.

**c. Jaminan Keamanan**

1. Penyediaan CCTV *Analytic* di seluruh rangkaian kereta untuk memantau seluruh aktivitas yang terjadi selama perjalanan.
2. Melakukan pengecekan bagi para penumpang dengan alat berupa *Walkthrough metal detector*. Alat tersebut berfungsi untuk mendeteksi barang bawaan berbahaya, khususnya benda-benda berbahan metal / logam.
3. Pengadaan alat pemindai *X-Ray*.
4. Alat ini dipakai untuk memindai barang-barang penumpang sebelum masuk kedalam area stasiun.

**d. Jaminan Kenyamanan**

1. Penambahan jumlah kereta yang beroperasi khususnya di jam-jam sibuk .
2. Pengaturan antrian yang tertib. Hal ini dilakukan dengan memberikan tanda atau markah di lantai peron didepan pintu masuk / keluar dari rangkaian kereta untuk membantu penumpang agar lebih tertib mengantri dengan rapi ketika akan memasuki kereta.