

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap jasa pelayanan PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung mencapai 63,25. Capaian indeks kepuasan ini masuk dalam nilai Interval Konversi 62.51-81.25 dengan kategori “Baik”.
2. Unsur-unsur yang harus diperhatikan dan dijadikan prioritas utama untuk perbaikan PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung berdasarkan hasil perhitungan diagram kartesius antara lain ketepatan jadwal berangkat dan tiba kereta api, ketepatan waktu proses pembelian tiket, kenyamanan ruang tunggu di Stasiun Tanjungkarang, ketersediaan sarana pelengkap pelayanan (WC/toilet dan kantin) di Stasiun Tanjungkarang, ketersediaan sarana pelengkap pelayanan (WC/toilet dan kantin) di dalam kereta, keamanan tempat pelayanan terhadap keberadaan calo, kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan. Sedangkan unsur-unsur yang lain perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanannya dapat sesuai dengan harapan masyarakat.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat memberikan masukan kepada PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. PT KAI hendaknya melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sebagai kontrol dan evaluasi kinerja pelayanan agar dapat menentukan prioritas kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas kinerja pelayanan sehingga kualitas pelayanan di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung dapat terus meningkat.
2. Terkait ketepatan jadwal berangkat dan tiba kereta api, perlu adanya perbaikan SOP (*Standar Operational Procedure*) manajemen PT KAI karena masih ditemukan SOP yang belum maksimal dijalankan, seperti belum maksimalnya pengecekan kereta sebelum beroperasi dikarenakan sarana dan alat kerja yang minim. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesalahan teknis yang dapat menghambat kereta selama perjalanan sehingga waktu berangkat dan tiba dapat diperhitungkan dengan baik sesuai jadwal yang ditentukan.
3. Terkait ketepatan waktu proses pembelian tiket, perlu adanya sistem antrian komputerisasi yang lebih baru dan *upgrade skill* tenaga teknis maupun administrasi di Stasiun Tanjungkarang kota Bandar Lampung sehingga mampu menyelaraskan ritme pelayanan agar tidak sampai terjadi antrian loket yang cukup panjang.
4. Memberikan kenyamanan ruang tunggu di Stasiun Tanjungkarang dengan memperluas area ruang tunggu stasiun dan menyediakan kursi yang lebih banyak agar para penumpang tidak harus berdiri ataupun duduk di lantai pada saat menunggu kedatangan kereta. Selain itu dengan menambah fasilitas

hiburan seperti televisi, ruang baca, *rest area*, tempat *charger handhone* atau juga dengan menyediakan ruang tunggu khusus AC (*Air Conditioner*) sehingga dapat menghilangkan kejenuhan pada waktu menunggu di stasiun.

5. Pengelolaan sarana pelengkap pelayanan WC/Toilet yang lebih baik dan kantin yang memadai di Stasiun Tanjungkarang.
6. Perbaikan dan penambahan jumlah WC/toilet yang memadai di dalam kereta.
7. Memasang kamera tersembunyi di lingkungan Stasiun Tanjungkarang sehingga apabila terdapat calo yang berkeliaran di lingkungan Stasiun Tanjungkarang pihak PT KAI harus menindak tegas para calo tersebut dengan tanpa kompromi sesuai sanksi aturan yang sudah ditetapkan sehingga dapat menimbulkan efek jera bagi keberadaan para calo tersebut.
8. Program pengembangan sumber daya manusia (SDM) secara terjadwal, bisa berupa *training*, *workshop*, seminar, pelatihan mengenai etika pelayanan publik dan sebagainya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan, keramahan dan penampilan petugas pelayanan PT KAI Stasiun Tanjungkarang.