

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian memiliki kelayakan secara statistik dan substansi, serta didukung oleh teori dan hasil penelitian sebelumnya. Persepsi kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kecemasan sosial, dan temuan ini memberi kontribusi terhadap pemahaman hubungan antara pengalaman layanan publik dengan kondisi psikologis pengguna, khususnya dalam konteks transportasi umum seperti KRL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden pengguna KRL berada pada tingkat kecemasan sosial kategori sedang hingga tinggi, yaitu sebesar 88%, yang mengindikasikan adanya tekanan sosial cukup signifikan meskipun tidak pada taraf ekstrem. Tingginya tingkat kecemasan ini berpotensi dipicu oleh faktor situasi sosial di KRL seperti keramaian, interaksi antarpemumpang, kemungkinan penilaian negatif, serta kondisi pelayanan yang belum optimal. Di sisi lain, persepsi terhadap kualitas layanan berada pada tingkat sedang hingga tinggi bagi sebagian besar responden (75%), namun belum mencapai kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan KRL dinilai cukup memadai, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kenyamanan, ketepatan waktu, keramahan petugas, dan sistem informasi pemumpang agar mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara maksimal.

B. Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak penyedia layanan KRL, khususnya di wilayah Daerah Operasi VI Yogyakarta, diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap penurunan kecemasan sosial, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *empathy*. Peningkatan *tangible* dapat dilakukan melalui perbaikan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan area stasiun, dan penataan interior gerbong yang meminimalkan kepadatan. Peningkatan *reliability* perlu difokuskan pada konsistensi jadwal, keakuratan informasi, dan ketepatan keberangkatan/kehadiran kereta. Sementara itu, peningkatan *empathy* dapat dicapai melalui pelatihan petugas untuk bersikap ramah, tanggap, dan memahami kebutuhan individu penumpang, termasuk memberikan perhatian khusus pada penumpang yang tampak cemas atau memerlukan bantuan. Dengan memperkuat dimensi ini, penyedia layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi pada pengurangan tekanan psikologis penumpang.
2. Pengguna KRL diharapkan dapat mengelola ekspektasi terhadap pelayanan publik dengan memahami bahwa keterbatasan teknis dan non-teknis mungkin terjadi, serta mempersiapkan strategi adaptasi seperti mengatur

waktu perjalanan, membawa perlengkapan pribadi yang mendukung kenyamanan, atau menggunakan teknik manajemen stres untuk menghadapi situasi sosial yang padat. Edukasi publik mengenai hak dan kewajiban penumpang, serta cara menyampaikan keluhan atau masukan kepada pihak layanan, juga penting agar pengguna dapat berperan aktif dalam menciptakan lingkungan transportasi yang kondusif.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel dengan memasukkan faktor-faktor psikologis internal yang telah terbukti memengaruhi kecemasan sosial, seperti fokus perhatian internal (*focusing attention*), perilaku penghindaran (*avoidance*), pengalaman negatif masa lalu, dan pikiran irasional. Selain itu, penggunaan desain longitudinal dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika hubungan antara persepsi kualitas layanan dan kecemasan sosial dari waktu ke waktu. Karakteristik responden juga sebaiknya diperluas, baik dari segi usia, pekerjaan, maupun lokasi operasi KRL, untuk meningkatkan generalisasi temuan. Metode *mixed methods* yang menggabungkan survei kuantitatif dengan wawancara atau observasi dapat menjadi alternatif yang lebih kaya untuk menangkap pengalaman subjektif pengguna secara lebih detail.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan upaya peningkatan kualitas layanan KRL tidak hanya berdampak pada perbaikan aspek teknis, tetapi juga

memberikan kontribusi signifikan terhadap kesehatan psikologis dan kenyamanan sosial para penggunanya.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA