

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Collaborative Government* dalam penanganan kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kolaborasi antara Direktorat Jenderal Perkeretaapian (DJKA), KAI Commuter, dan Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Selatan telah terlaksana dalam mendukung penanganan kepadatan penumpang. Kolaborasi tersebut dibangun karena penanganan kepadatan penumpang merupakan permasalahan yang memerlukan keterlibatan beberapa aktor sesuai dengan kewenangan, fungsi, dan sumber daya yang dimiliki masing-masing. Dalam pelaksanaannya, hubungan antarlembaga berlangsung dalam kerangka kebijakan yang bersifat *top-down*, di mana DJKA sebagai regulator menetapkan kebijakan, sedangkan KAI Commuter sebagai operator dan Dinas Perhubungan sebagai instansi pendukung melaksanakan kebijakan tersebut sesuai dengan kewenangannya.

Berdasarkan analisis menggunakan teori *Governance* R.A.W. Rhodes, pelaksanaan *Collaborative Government* telah menunjukkan lima karakteristik utama, yaitu *interdependence*, *resource exchange*, *rules of the game*, *significant autonomy*, dan *self-organizing networks*. Pada dimensi *interdependence*, hubungan saling ketergantungan antarlembaga telah terbentuk melalui pembagian peran antara regulator, operator, dan instansi pendukung. Pada dimensi *resource exchange*, pertukaran data operasional, informasi pelayanan, serta dukungan kelembagaan telah berjalan sebagai bentuk kerja sama antarlembaga. Pada dimensi *rules of the game*, pelaksanaan kolaborasi mengacu pada regulasi, Standar Pelayanan Minimum, Standard Operating Procedure (SOP), serta kebijakan dan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perkeretaapian sebagai dasar pelaksanaan penanganan kepadatan penumpang. Pada dimensi *significant autonomy*, setiap aktor tetap memiliki kewenangan sesuai tugas dan fungsinya tanpa mengambil alih kewenangan aktor lain. Sementara itu, pada dimensi *self-organizing networks*, koordinasi dan

komunikasi antarlembaga berkembang secara berkelanjutan sehingga memungkinkan penyesuaian langkah operasional sesuai dengan kondisi pelayanan di lapangan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *Collaborative Government* belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut terlihat terutama pada dimensi *resource exchange* dan *self-organizing networks*, di mana pertukaran informasi serta koordinasi operasional masih lebih banyak dilakukan antara DJKA dan KAI Commuter, sedangkan keterlibatan Dinas Perhubungan masih terbatas sesuai dengan ruang lingkup kewenangannya. Selain itu, karakter kebijakan yang bersifat *top-down* menyebabkan ruang pengambilan keputusan lebih banyak berada pada regulator sehingga proses kolaborasi masih didominasi oleh aktor utama dalam penyelenggaraan perkeretaapian. Di sisi lain, masyarakat belum menjadi bagian dari implementator dalam jaringan *Collaborative Government*, melainkan berperan sebagai pengguna layanan yang memberikan masukan dan umpan balik terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Collaborative Government* dalam penanganan kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai telah berjalan sesuai dengan pembagian kewenangan antarlembaga, namun masih memerlukan penguatan pada aspek koordinasi, pertukaran informasi, dan komunikasi lintas instansi agar pelaksanaan kolaborasi menjadi lebih terintegrasi. Selain itu, evaluasi terhadap implementasi kebijakan tetap perlu dilakukan secara berkala sebagai bagian dari proses penyempurnaan koordinasi dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi publik di Stasiun Manggarai.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini masih terbatas pada analisis *Collaborative Government* dalam penanganan kepadatan penumpang di Stasiun Manggarai menggunakan teori *Governance* R.A.W. Rhodes. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan teori lain, seperti *Collaborative Governance* Ansell dan Gash, *Network*

Governance, maupun teori implementasi kebijakan publik sehingga diperoleh perspektif yang lebih beragam mengenai pola hubungan antaraktor dalam penyelenggaraan transportasi publik.

Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak aktor, seperti Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, PT Kereta Api Indonesia (Persero), operator transportasi lain, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan secara lebih luas. Penelitian juga dapat dilakukan pada simpul transportasi lainnya sehingga dapat dibandingkan karakteristik pelaksanaan *Collaborative Government* dalam penanganan kepadatan penumpang pada berbagai lokasi.

5.2.2 Saran Praktis

Bagi Direktorat Jenderal Perkeretaapian, KAI Commuter, dan Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Selatan perlu memperkuat mekanisme koordinasi melalui forum komunikasi yang dilaksanakan secara berkala, tidak hanya ketika terjadi permasalahan operasional, tetapi juga pada tahap perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi implementasi kebijakan penanganan kepadatan penumpang. Penguatan koordinasi tersebut diperlukan agar seluruh aktor memiliki pemahaman yang sama mengenai peran, kewenangan, serta tanggung jawab masing-masing dalam pelaksanaan *Collaborative Government*.

Selain itu, KAI Commuter diharapkan terus mengembangkan strategi pengelolaan penumpang yang adaptif melalui optimalisasi petugas pelayanan, peningkatan kualitas informasi kepada pengguna, serta pemanfaatan data operasional sebagai dasar dalam mengantisipasi lonjakan jumlah penumpang. Di sisi lain, Direktorat Jenderal Perkeretaapian diharapkan terus memperkuat fungsi pembinaan, monitoring, dan evaluasi implementasi kebijakan sehingga koordinasi dengan operator maupun pemerintah daerah dapat berjalan secara lebih terpadu.

Sementara itu, Dinas Perhubungan Kota Administrasi Jakarta Selatan diharapkan meningkatkan keterlibatan dalam koordinasi bersama Direktorat Jenderal Perkeretaapian dan KAI Commuter, khususnya dalam

mendukung integrasi antarmoda dan pengelolaan mobilitas di kawasan Stasiun Manggarai. Pelaksanaan koordinasi yang dilakukan secara berkelanjutan diharapkan mampu memperkuat sinergi antarlembaga sehingga implementasi *Collaborative Government* dalam penanganan kepadatan penumpang dapat berjalan semakin baik.