

Pengembangan Buku Saku Operasional Digital Berbasis Kebutuhan Petugas dan Analisis Persepsi Pengguna di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta

Farin Anjani*, Hadiyanto

IPB Unviersity, Indonesia

Email: farinanjani1lanjani@apps.ipb.ac.id* , hadi62@apps.ipb.ac.id

Keywords:

Digital handbook; operational guide; MRT Jakarta; information media; soft launching

Abstract

The internship at Dukuh Atas BNI MRT Station focused on developing a Digital Operational Handbook as an information and work guidance tool for station staff. This study aims to identify practical operational guide needs, describe the handbook development process, and assess staff responses during the soft launching. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires. Results indicate that staff require easily accessible, relevant guides that provide rapid information during operational challenges. The digital handbook was developed systematically, including needs identification, data collection, content preparation, design, validation, revision, and soft launching. User evaluation revealed highly positive responses, with average ratings between 4.50–4.75 out of 5, indicating the handbook enhances task comprehension, facilitates quick information access, and supports work adaptation. Suggestions for future development include adding visual illustrations, flowcharts, case studies, and detailed troubleshooting guides. Therefore, the Digital Operational Handbook proves to be an effective information medium, supports operational efficiency, and has potential for sustainable development within MRT Jakarta.

Kata Kunci:

Buku saku digital; panduan operasional; MRT Jakarta; media informasi; *soft launching*

Abstrak

Kegiatan magang di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta difokuskan pada pengembangan Buku Saku Operasional Digital sebagai media informasi dan panduan kerja bagi petugas stasiun. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi kebutuhan panduan operasional yang praktis, menggambarkan proses penyusunan buku saku, serta mengetahui tanggapan awal petugas terhadap penggunaannya. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner pada tahap soft launching. Hasil menunjukkan bahwa petugas membutuhkan panduan yang mudah diakses, relevan, dan mampu memberikan informasi cepat dalam menghadapi kendala operasional. Buku saku digital dikembangkan melalui tahapan sistematis mulai dari identifikasi kebutuhan, pengumpulan data, penyusunan materi, desain, validasi, revisi, hingga soft launching. Evaluasi pengguna menunjukkan tanggapan sangat positif, dengan nilai rata-rata indikator antara 4,50–4,75 dari skala 5, menilai buku saku membantu pemahaman tugas, memudahkan akses informasi, dan mendukung adaptasi kerja. Masukan untuk pengembangan lebih lanjut mencakup penambahan ilustrasi visual, diagram alur, studi kasus, dan panduan troubleshooting. Dengan demikian, Buku Saku Operasional Digital terbukti menjadi media informasi yang efektif, mendukung kelancaran operasional, dan memiliki potensi pengembangan berkelanjutan di lingkungan MRT Jakarta.

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi publik berbasis rel di kota-kota besar terus menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dipengaruhi oleh kebutuhan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi serta tuntutan terhadap layanan yang aman, nyaman, dan tepat waktu. Transportasi massal modern juga diharapkan mampu mengurangi kemacetan serta dampak lingkungan akibat penggunaan kendaraan pribadi. Di Jakarta, sistem transportasi rel diwujudkan melalui operasional MRT Jakarta sebagai salah satu moda utama. Kehadiran MRT tidak hanya berfokus pada pembangunan jalur dan stasiun, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan operasional sehingga pengelolaan operasional yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan pengguna jasa (Nasional., 2019).

Petugas stasiun memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional tersebut. Mereka berinteraksi langsung dengan penumpang, membantu kebutuhan informasi, serta memastikan fasilitas berfungsi dengan baik. Selain itu, petugas juga berperan dalam menangani kondisi tidak normal yang dapat terjadi sewaktu-waktu. Lingkungan kerja stasiun yang dinamis membuat petugas harus mampu bertindak cepat dan tepat. Keputusan yang diambil tetap harus sesuai dengan prosedur yang berlaku agar pelayanan tetap terjaga.

Selama ini, pedoman utama yang digunakan dalam operasional adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun secara lengkap untuk mencakup berbagai kondisi operasional. Namun dalam praktiknya dokumen tersebut cukup tebal dan tidak praktis dibuka dalam situasi yang membutuhkan respons cepat. Petugas membutuhkan referensi yang lebih ringkas untuk membantu mengingat langkah kerja inti. Kondisi lapangan yang bergerak cepat membuat akses informasi harus dapat dilakukan secara efisien. Hal ini menunjukkan perlunya media pendukung yang lebih sederhana namun tetap akurat.

Buku saku operasional menjadi salah satu media pendukung yang dapat menjawab kebutuhan tersebut. Buku saku dirancang untuk merangkum prosedur kerja penting dalam bentuk yang lebih singkat dan mudah dipahami. Dengan format yang ringkas, petugas dapat dengan cepat menemukan informasi yang dibutuhkan saat bertugas. Buku saku juga membantu menjaga konsistensi penerapan prosedur antarpetugas. Media informasi yang sederhana namun tepat guna dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas di lapangan (Setiyaningrum, 2020).

Seiring perkembangan teknologi informasi, media panduan kerja tidak lagi terbatas pada bentuk cetak, tetapi dapat dikembangkan dalam format digital yang lebih praktis dan mudah diakses. Buku saku operasional digital memungkinkan petugas mengakses prosedur kerja secara cepat melalui perangkat kerja yang tersedia. Selain meningkatkan efisiensi akses informasi, format digital juga memudahkan pembaruan materi tanpa harus mencetak ulang dokumen. Penggunaan media digital mendukung kebutuhan operasional yang dinamis dan menuntut kecepatan informasi. Dengan demikian, buku saku operasional digital menjadi solusi adaptif untuk mendukung efektivitas kerja petugas di lingkungan stasiun.

Dalam penyusunannya, buku saku operasional harus tetap mengacu pada standar pelayanan yang berlaku di sektor transportasi perkeretaapian. Standar Pelayanan Minimum menjadi salah satu acuan penting dalam menjaga kualitas layanan kepada penumpang. Standar tersebut mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, serta keandalan operasional. Dengan mengacu pada regulasi tersebut, buku saku dapat disederhanakan tanpa

menghilangkan inti prosedur resmi. Keselarasan antara panduan ringkas dan regulasi membantu menjaga mutu layanan (Kementerian Perhubungan, 2019).

Kebutuhan akan panduan operasional yang praktis semakin terasa di stasiun dengan aktivitas tinggi seperti Stasiun Dukuh Atas BNI. Stasiun ini memiliki volume penumpang yang besar serta terhubung dengan berbagai moda transportasi lain. Rata-rata jumlah penumpang yang dilayani mencapai sekitar 23.000–25.000 penumpang per hari pada hari kerja (Senin–Jumat), sedangkan pada akhir pekan (Sabtu–Minggu) berkisar antara 18.000–20.000 penumpang per hari. Arus penumpang yang padat membuat aktivitas pelayanan berlangsung cepat, terutama pada jam sibuk. Petugas harus mampu mengelola situasi tersebut tanpa mengabaikan prosedur keselamatan dan pelayanan. Kompleksitas kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan informasi kerja yang cepat diakses sangat dibutuhkan. Tingginya mobilitas penumpang tersebut menjadikan Stasiun Dukuh Atas BNI sebagai salah satu stasiun strategis yang menuntut efektivitas dan konsistensi pelayanan operasional setiap saat.

Agar buku saku benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional, penyusunannya perlu diawali dengan identifikasi kebutuhan nyata di lapangan melalui observasi dan masukan dari petugas sebagai pengguna utama. Pendekatan ini menempatkan kebutuhan pengguna sebagai dasar penyusunan informasi sehingga materi lebih relevan dan mudah dipahami. Informasi yang disusun berdasarkan praktik operasional nyata akan lebih mudah diterapkan dibandingkan panduan yang hanya bersifat teoritis. Keterlibatan pengguna juga membantu menjaga kesesuaian antara prosedur tertulis dan praktik kerja. Dengan demikian, buku saku dapat berfungsi sebagai panduan kerja yang praktis sekaligus mendukung kualitas operasional.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji pengembangan media panduan kerja di berbagai sektor, namun masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi. *Pertama*, penelitian tentang buku saku sebagai media panduan kerja lebih banyak dilakukan di sektor pendidikan dan pelatihan, seperti pengembangan buku saku sebagai bahan ajar (Setiyaningrum, 2020) dan media pembelajaran (Ramadhani, 2024), sementara penerapannya di sektor transportasi publik, khususnya MRT Jakarta, masih sangat terbatas. *Kedua*, studi tentang pengembangan media informasi internal di lingkungan perusahaan lebih banyak berfokus pada aspek komunikasi organisasi secara umum, seperti pemanfaatan platform digital untuk menunjang proses bisnis, tanpa secara spesifik membahas pengembangan panduan kerja berbasis digital bagi petugas operasional di stasiun. *Ketiga*, penelitian tentang digitalisasi di MRT Jakarta lebih banyak menyoroti aspek pelayanan penumpang, seperti aplikasi pemesanan tiket dan sistem informasi penumpang, sementara kebutuhan informasi internal petugas operasional masih belum banyak dieksplorasi. *Keempat*, studi tentang efektivitas media digital dalam menyosialisasikan prosedur kerja belum banyak diterapkan pada konteks petugas stasiun kereta api dengan karakteristik pekerjaan yang dinamis dan menuntut kecepatan respons.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan Buku Saku Operasional Digital yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi petugas stasiun MRT Jakarta melalui pendekatan *user-centered design*, yang mencakup identifikasi kebutuhan di lapangan dan evaluasi tanggapan pengguna pada tahap *soft launching*. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis pengembangan media, tetapi juga pada analisis kebutuhan informasi petugas di lingkungan stasiun dengan volume penumpang tinggi serta penerimaan pengguna terhadap media panduan kerja digital, yang berbeda dari penelitian sebelumnya yang

lebih banyak mengembangkan buku saku untuk keperluan pendidikan atau pelatihan umum tanpa mempertimbangkan secara spesifik karakteristik pekerjaan operasional di stasiun kereta api yang dinamis dan menuntut kecepatan akses informasi.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, mahasiswa ditempatkan pada Station Team sebagai peserta magang yang mendukung aktivitas operasional dan pelayanan penumpang. Mahasiswa berada di bawah arahan petugas dan supervisor stasiun serta beradaptasi dengan alur kerja yang berlaku di lapangan. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional, mahasiswa melakukan pengamatan terhadap kebutuhan informasi kerja yang dibutuhkan petugas. Hasil pengamatan tersebut menjadi dasar dalam membantu penyusunan buku saku operasional sebagai media pendukung kerja. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi operasional stasiun sekaligus menambah pengalaman profesional mahasiswa di bidang transportasi publik. Produk buku saku operasional digital yang dikembangkan pada kegiatan ini di perkenalkan kepada petugas melalui tahap *soft launching* sebagai bentuk uji coba awal sebelum penerapan secara lebih luas.

Berdasarkan latar belakang kegiatan tersebut, rumusan masalah dalam kegiatan ini adalah bagaimana kebutuhan panduan operasional yang praktis berbasis digital bagi petugas stasiun di lingkungan Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, bagaimana proses penyusunan buku saku operasional sebagai media pendukung kerja petugas, serta bagaimana tanggapan petugas terhadap penggunaan buku saku operasional digital pada tahap *soft launching* di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan panduan operasional yang praktis bagi petugas, mendeskripsikan proses penyusunan buku saku operasional sebagai media pendukung kerja, serta mengetahui tanggapan awal petugas terhadap penggunaan buku saku operasional digital pada tahap *soft launching*. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat memperkaya kajian ilmu komunikasi dan pengembangan media informasi, khususnya dalam penyusunan panduan kerja berbasis digital di sektor transportasi publik, hasil penelitian ini bermanfaat bagi PT MRT Jakarta sebagai bahan evaluasi pengembangan media operasional, bagi petugas stasiun sebagai panduan kerja yang praktis dan mudah diakses, bagi praktisi komunikasi sebagai referensi dalam merancang media informasi internal yang efektif, serta bagi akademisi sebagai dasar penelitian lanjutan mengenai pengembangan media panduan kerja berbasis digital di lingkungan transportasi publik dan sektor industri lainnya.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Stasiun Dukuh Atas BNI, yang berada di bawah pengelolaan MRT Jakarta. Stasiun ini dipilih karena memiliki tingkat mobilitas penumpang yang tinggi serta aktivitas operasional yang cukup padat setiap harinya. Kondisi tersebut memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk melihat langsung bagaimana petugas stasiun menjalankan tugas pelayanan dan operasional di lapangan. Selain itu, keberagaman fasilitas serta alur pelayanan di stasiun ini membuatnya relevan sebagai lokasi pengembangan buku saku operasional. Lingkungan kerja yang dinamis juga mendukung proses pengamatan kebutuhan panduan kerja bagi petugas serta pengembangan buku saku operasional dalam format digital yang mudah diakses.

Waktu pelaksanaan magang berlangsung mulai 26 Januari 2026 hingga 10 Mei 2026. Selama periode tersebut, mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan operasional yang berkaitan dengan pelayanan stasiun. Kegiatan magang meliputi observasi alur kerja petugas, pengumpulan data kebutuhan panduan operasional, penyusunan buku saku, serta evaluasi penggunaannya. Produk buku saku dikembangkan dalam bentuk digital agar dapat diakses secara praktis oleh petugas. Pengambilan data dilakukan selama jam operasional agar gambaran yang diperoleh sesuai dengan kondisi kerja yang sebenarnya. Rentang waktu magang ini memberikan kesempatan yang cukup untuk memahami situasi lapangan dan mengembangkan produk yang sesuai kebutuhan. Pada tahap akhir kegiatan, buku saku operasional digital diperkenalkan kepada petugas melalui *soft launching* sebagai bentuk uji coba awal penggunaan di lingkungan kerja

Data & Instrumen

Data yang digunakan dalam kegiatan ini berupa data kualitatif yang diperoleh dari berbagai sumber. Data dikumpulkan melalui observasi terhadap kegiatan operasional petugas stasiun serta wawancara untuk mengetahui kebutuhan panduan kerja yang digunakan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, data juga bersumber dari dokumen operasional resmi, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di stasiun. Dokumen tersebut digunakan sebagai acuan untuk memastikan bahwa isi buku saku operasional tetap sesuai dengan prosedur resmi. Penggunaan berbagai sumber data ini bertujuan memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kebutuhan panduan kerja petugas di lapangan serta kebutuhan akses informasi secara cepat melalui media digital.

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi lembar observasi, pedoman wawancara, dan dokumen pendukung operasional. Lembar observasi digunakan untuk mencatat aktivitas kerja petugas serta prosedur yang sering dilakukan dalam operasional stasiun. Pedoman wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pengalaman, kendala, serta kebutuhan petugas terhadap panduan kerja yang praktis dan mudah diakses secara digital. Dokumen operasional digunakan sebagai referensi untuk memastikan kesesuaian isi buku saku dengan prosedur resmi yang berlaku. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui proses pengelompokan dan penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi kerja petugas.

Hasil analisis digunakan sebagai dasar penyusunan buku saku operasional yang sesuai dengan kondisi lapangan. Kelayakan buku saku dinilai melalui masukan petugas mengenai kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian prosedur kerja. Validasi isi dilakukan dengan membandingkan materi buku saku dengan SOP yang berlaku serta berkonsultasi dengan petugas atau supervisor yang memahami prosedur operasional. Selain itu, tanggapan petugas dikumpulkan setelah buku saku digunakan untuk mengetahui manfaat dan kemudahannya dalam mendukung pekerjaan. Evaluasi juga mencakup kemudahan akses, keterbacaan, dan kepraktisan penggunaan buku saku dalam format digital. Penilaian ini bersifat kualitatif eksploratif dan digunakan sebagai bahan penyempurnaan buku saku operasional. Proses pengujian ini dilakukan dalam skala terbatas melalui tahap *soft launching*, sehingga hasil yang diperoleh merupakan respon awal pengguna terhadap produk yang dikembangkan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilaksanakan dengan mengamati secara langsung aktivitas operasional petugas stasiun saat menjalankan tugas sehari-hari. Melalui observasi, penulis memahami alur kerja, tanggung jawab, serta situasi nyata yang dihadapi petugas di lapangan. Hasil pengamatan ini membantu menggambarkan kondisi operasional secara faktual dan kontekstual. Oleh karena itu, observasi menjadi dasar awal dalam mengidentifikasi kebutuhan kerja petugas stasiun.

Wawancara dilakukan kepada petugas stasiun untuk mengetahui kebutuhan panduan kerja serta tanggapan mereka terhadap penggunaan buku saku operasional digital. Metode wawancara memungkinkan penulis memperoleh informasi yang lebih mendalam dibandingkan hanya melalui pengamatan. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan SOP dan panduan kerja resmi sebagai bahan penyusunan isi buku saku. Dokumen tersebut digunakan sebagai acuan agar isi buku saku tetap selaras dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Ketiga teknik pengumpulan data ini saling melengkapi untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai kebutuhan operasional petugas.

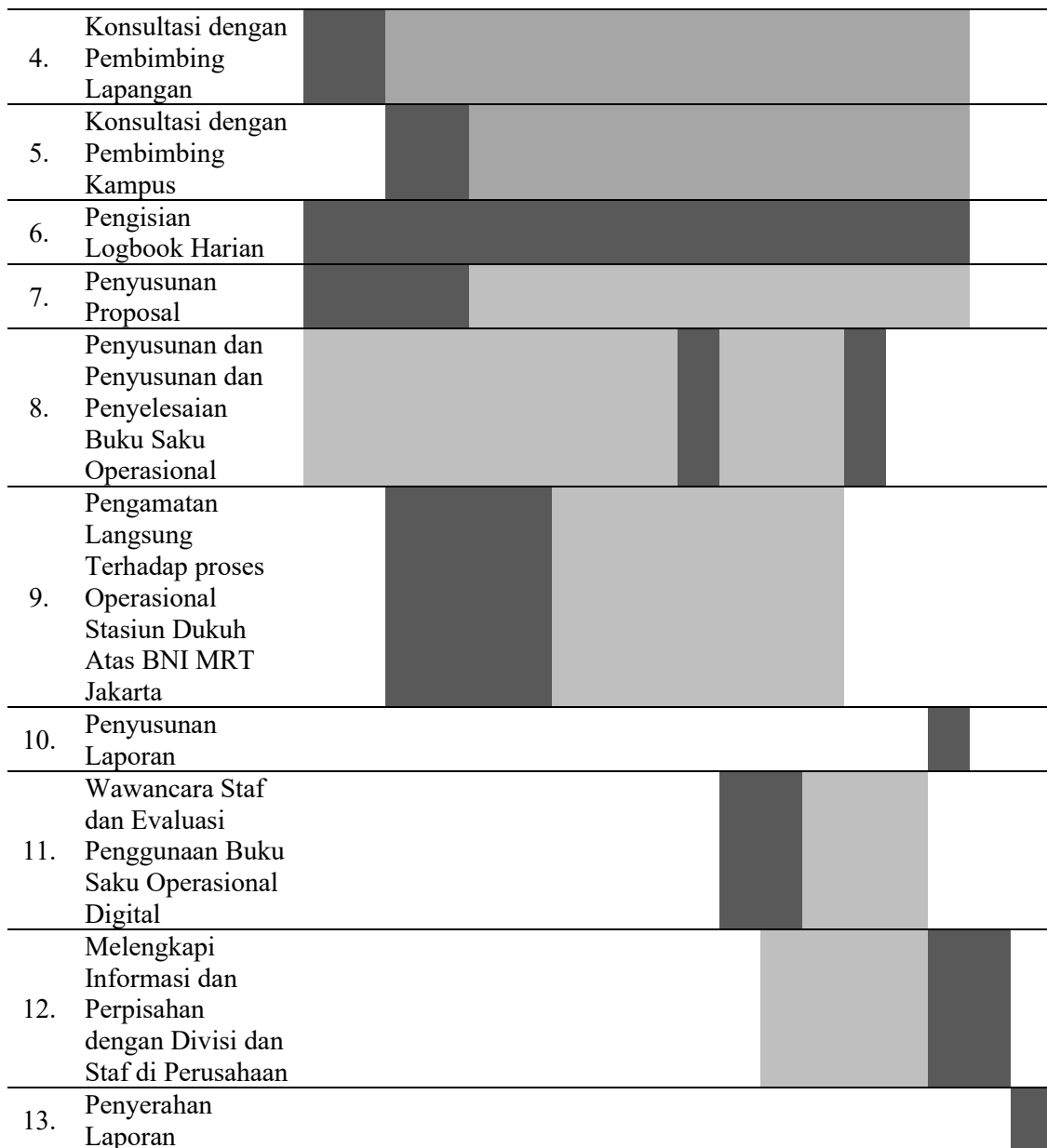
Pengumpulan data ini merupakan bagian dari tahap analisis kebutuhan dalam proses pengembangan panduan kerja. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui proses reduksi data, pengelompokan informasi, dan penarikan kesimpulan. Informasi yang memiliki kesamaan tema dikategorikan untuk menentukan kebutuhan prosedur yang paling penting. Hasil analisis kemudian menjadi dasar dalam penyusunan isi buku saku operasional. Dengan pendekatan ini, panduan yang disusun diharapkan sesuai dengan kondisi kerja nyata di lapangan serta mudah diakses melalui media digital oleh petugas. Tahap pengumpulan tanggapan pengguna dilakukan setelah implementasi terbatas melalui *soft launching*, sehingga data yang di peroleh mencerminkan respon awal terhadap penggunaan buku saku operasional digital.

Jadwal Kegiatan

Rencana kegiatan merupakan pembagian waktu berdasarkan rencana urutan kerja yang sudah ditentukan. Berikut merupakan jadwal kegiatan Magang di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, termasuk kegiatan pengembangan buku saku operasional digital sebagai media pendukung kerja petugas.

Tabel 1 Rencana Kegiatan

No	Kegiatan	Minggu																			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
		Jan				Feb				Mar				Apr				Mei			
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja dan Pengenalan Karyawan Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta	■																			
2.	Penerapan Kerja Sesuai Divisi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
3.	Mempelajari Jobdesk	■	■																		



Sumber: Data Penelitian (2026)

Catatan: Waktu dan agenda dapat berubah menyesuaikan instansi dan kondisi lapangan, serta kebutuhan proses pengembangan dan evaluasi produk digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Kegiatan magang yang dilaksanakan di PT MRT Jakarta berfokus pada pengembangan Buku Saku Operasional Digital sebagai media informasi dan komunikasi internal bagi petugas Stasiun Dukuh Atas BNI. Pengembangan media ini dilakukan berdasarkan kebutuhan petugas akan sumber informasi yang praktis, mudah diakses, dan dapat digunakan sebagai referensi dalam menjalankan tugas operasional sehari-hari. Selama pelaksanaan magang, penulis melakukan observasi, wawancara, serta pengumpulan berbagai dokumen operasional yang berkaitan dengan aktivitas kerja petugas stasiun. Informasi yang diperoleh kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun isi buku saku agar sesuai dengan kondisi kerja yang

sebenarnya. Melalui kegiatan ini, diharapkan buku saku dapat menjadi salah satu solusi dalam mendukung kelancaran operasional stasiun. Selain itu, buku saku juga diharapkan mampu membantu petugas memperoleh informasi secara lebih cepat ketika dibutuhkan.

Sebelum buku saku operasional digital dikembangkan, petugas stasiun memperoleh informasi melalui berbagai sumber yang tersedia di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil wawancara, sumber informasi tersebut antara lain berasal dari pelatihan, sosialisasi, dokumen SOP, arahan atasan, serta poster atau panduan singkat yang ditempel pada beberapa perangkat operasional. Meskipun sumber informasi tersebut cukup membantu, petugas terkadang membutuhkan waktu untuk mencari informasi yang sesuai dengan kondisi yang sedang dihadapi. Situasi tersebut terutama dirasakan ketika terjadi kendala operasional yang membutuhkan penanganan secara cepat dan tepat. Dalam beberapa kasus, petugas juga perlu berkoordinasi dengan tim lain untuk memperoleh informasi tambahan mengenai langkah penanganan yang harus dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan terhadap media informasi yang lebih terintegrasi dan mudah diakses.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, buku saku operasional digital dirancang untuk menghimpun berbagai informasi penting yang sering digunakan oleh petugas dalam satu media yang lebih praktis. Isi buku saku mencakup prosedur operasional, panduan penanganan kendala, Frequently Asked Questions (FAQ), serta informasi pendukung lainnya yang berkaitan dengan kegiatan operasional stasiun. Penyusunan materi dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna agar informasi yang disajikan benar-benar relevan dengan pekerjaan sehari-hari. Selain itu, bahasa yang digunakan dibuat sederhana dan mudah dipahami sehingga dapat digunakan oleh seluruh petugas dengan latar belakang pengalaman kerja yang berbeda. Penyajian informasi juga disusun secara sistematis agar memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, buku saku tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai panduan kerja yang dapat digunakan secara mandiri.

Setelah proses penyusunan selesai dilakukan, buku saku operasional digital kemudian diperkenalkan kepada petugas melalui tahap soft launching. Pada tahap ini, pengguna diberikan kesempatan untuk mempelajari isi buku saku dan menggunakannya sebagai referensi dalam kegiatan operasional. Selanjutnya dilakukan proses evaluasi untuk mengetahui tingkat penerimaan dan tanggapan pengguna terhadap buku saku yang telah dikembangkan. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form serta wawancara langsung dengan beberapa petugas stasiun. Metode evaluasi tersebut digunakan untuk memperoleh data kuantitatif dan kualitatif mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, serta aspek-aspek yang masih perlu dikembangkan. Hasil evaluasi kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis terhadap efektivitas buku saku operasional digital.

Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian besar responden memberikan penilaian yang positif terhadap buku saku operasional digital. Seluruh indikator yang diukur memperoleh nilai rata-rata di atas 4,50 dari skala 5, yang menunjukkan tingkat penerimaan pengguna yang sangat baik. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kemudahan buku saku dalam membantu pekerjaan sehari-hari dengan nilai rata-rata sebesar 4,75. Selain itu, indikator terkait pemahaman tugas operasional, relevansi informasi, dan bantuan dalam situasi yang membutuhkan respons cepat juga memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,63. Hasil tersebut menunjukkan bahwa buku saku dinilai mampu memenuhi kebutuhan informasi operasional petugas. Temuan ini juga

mengindikasikan bahwa tujuan pengembangan buku saku sebagai media pendukung kerja telah tercapai dengan baik.

Selain data kuantitatif, hasil evaluasi juga diperkuat oleh jawaban responden pada pertanyaan esai dan wawancara. Mayoritas responden menyatakan bahwa informasi yang paling membantu adalah panduan penanganan kendala operasional, troubleshooting perangkat, SOP kerja, dan prosedur yang disusun secara sistematis. Responden menilai bahwa informasi tersebut membantu mereka memahami langkah-langkah yang harus dilakukan ketika menghadapi kondisi tertentu di lapangan. Buku saku juga dianggap dapat meningkatkan rasa percaya diri dalam mengambil tindakan karena tersedia panduan yang jelas dan mudah diakses. Di sisi lain, beberapa responden memberikan masukan terkait perlunya penambahan studi kasus, ilustrasi visual, serta panduan troubleshooting yang lebih rinci. Masukan tersebut menunjukkan bahwa pengguna memiliki harapan agar buku saku terus dikembangkan sesuai kebutuhan operasional yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa Buku Saku Operasional Digital telah memberikan manfaat yang positif bagi petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Kehadiran buku saku membantu petugas memperoleh informasi operasional secara lebih cepat, mudah, dan terstruktur dibandingkan sebelumnya. Selain berfungsi sebagai sumber referensi, buku saku juga mendukung proses pembelajaran mandiri, terutama bagi petugas yang mengalami rotasi penempatan kerja atau menghadapi situasi yang belum pernah ditemui sebelumnya. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa buku saku diterima dengan baik oleh pengguna dan dinilai relevan dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan. Meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat disempurnakan, buku saku operasional digital memiliki potensi untuk terus digunakan sebagai media komunikasi internal yang efektif. Oleh karena itu, pengembangan dan pembaruan isi buku saku secara berkala perlu dilakukan agar manfaatnya dapat terus dirasakan oleh seluruh petugas stasiun.

Kebutuhan Panduan Operasional yang Praktis Berbasis Digital bagi Petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta

Kebutuhan akan panduan operasional berbasis digital di lingkungan Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta muncul dari kondisi kerja petugas yang menuntut ketepatan dan kecepatan dalam menangani berbagai situasi operasional. Berdasarkan hasil wawancara, sebelum adanya buku saku digital petugas mengandalkan pengetahuan yang diperoleh melalui pelatihan, sosialisasi, pengalaman kerja, serta arahan dari rekan kerja maupun atasan. Ketika menghadapi kendala yang sudah pernah dipelajari sebelumnya, petugas umumnya dapat melakukan penanganan secara mandiri sesuai prosedur yang telah diketahui. Namun, apabila kendala yang terjadi memerlukan penanganan khusus atau jarang ditemui, petugas harus mencari informasi tambahan atau melaporkannya kepada tim terkait untuk mendapatkan tindak lanjut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akses terhadap informasi operasional masih bergantung pada pengalaman individu dan ketersediaan sumber informasi lainnya. Situasi ini menjadi salah satu alasan penting perlunya media informasi yang dapat diakses dengan cepat dan mudah oleh seluruh petugas.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa sumber informasi penanganan kendala sebelum adanya buku saku digital berasal dari pelatihan dan sosialisasi yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, petugas memanfaatkan poster atau panduan singkat yang ditempel pada

perangkat tertentu sebagai referensi ketika menghadapi kendala operasional. Meskipun sumber informasi tersebut cukup membantu, informasi yang tersedia masih tersebar di berbagai media sehingga proses pencarian informasi menjadi kurang efisien. Dalam situasi yang membutuhkan respons cepat, petugas perlu mengingat kembali materi pelatihan atau mencari referensi yang sesuai dengan kondisi yang sedang dihadapi. Hal tersebut berpotensi memperlambat proses pengambilan keputusan apabila informasi yang dibutuhkan tidak segera ditemukan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah media yang mampu mengintegrasikan berbagai informasi operasional dalam satu wadah yang mudah diakses kapan saja.

Kebutuhan terhadap panduan operasional digital juga tercermin dari hasil tanggapan responden mengenai informasi yang masih perlu ditambahkan dalam buku saku. Meskipun sebagian besar responden menilai isi buku saku sudah cukup lengkap, terdapat beberapa masukan terkait perlunya penambahan informasi yang lebih aplikatif. Responden mengusulkan adanya studi kasus yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan agar petugas dapat memahami penerapan prosedur secara lebih konkret. Selain itu, panduan troubleshooting yang lebih rinci dinilai penting untuk membantu petugas memahami langkah penanganan kendala secara lebih mendalam. Kebutuhan ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya membutuhkan informasi prosedural, tetapi juga panduan yang dapat digunakan sebagai referensi dalam menghadapi berbagai situasi operasional yang dinamis. Dengan adanya informasi yang lebih kontekstual, petugas diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan di lapangan.

Berdasarkan hasil kuesioner, responden juga mengharapkan agar buku saku operasional digital terus diperbarui mengikuti perkembangan sistem operasional yang berlaku. Perubahan teknologi, perangkat kerja, maupun prosedur operasional menuntut adanya media informasi yang selalu relevan dengan kondisi terkini. Responden menilai bahwa pembaruan informasi secara berkala dapat membantu petugas memperoleh panduan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saat ini. Selain itu, keberadaan informasi yang mutakhir juga dapat meminimalkan kesalahan yang disebabkan oleh penggunaan prosedur yang sudah tidak berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan petugas tidak hanya terbatas pada ketersediaan informasi, tetapi juga pada kualitas dan relevansi informasi yang diberikan. Oleh karena itu, aspek pembaruan informasi menjadi salah satu faktor penting dalam pengembangan buku saku operasional digital.

Lebih lanjut, hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas menginginkan penyajian informasi yang lebih praktis dan mudah dipahami. Beberapa responden menyarankan penambahan screenshot sistem, diagram alur, ilustrasi visual, serta informasi pendukung lainnya yang dapat membantu proses pemahaman materi. Penggunaan elemen visual dinilai mampu mempermudah petugas dalam memahami langkah-langkah operasional dibandingkan hanya menggunakan teks. Selain itu, visualisasi informasi dapat membantu mengurangi kesalahan interpretasi ketika petugas harus melakukan tindakan tertentu berdasarkan panduan yang tersedia. Kebutuhan ini menunjukkan bahwa efektivitas sebuah panduan operasional tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan isi, tetapi juga oleh cara penyampaian informasi kepada pengguna. Dengan demikian, pengembangan buku saku digital perlu mempertimbangkan aspek visual sebagai bagian dari strategi penyampaian informasi yang efektif.

Selain kebutuhan terhadap informasi operasional, responden juga mengusulkan adanya fitur pendukung yang dapat meningkatkan manfaat buku saku digital. Beberapa fitur yang diharapkan antara lain kontak bantuan teknis, informasi lokasi alat atau fasilitas di stasiun, serta panduan troubleshooting yang lebih komprehensif. Informasi tersebut dinilai dapat membantu petugas dalam mengambil tindakan yang tepat ketika menghadapi kendala tertentu. Keberadaan fitur pendukung juga dapat mempercepat proses koordinasi dengan pihak terkait apabila terjadi gangguan yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan petugas tidak hanya berfokus pada prosedur kerja, tetapi juga pada informasi pendukung yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas operasional. Oleh karena itu, buku saku digital perlu dikembangkan sebagai media informasi yang mampu menjawab berbagai kebutuhan pengguna secara menyeluruh.

Berdasarkan seluruh hasil wawancara dan kuesioner, dapat disimpulkan bahwa petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta membutuhkan panduan operasional yang praktis, mudah diakses, relevan, dan mampu memberikan informasi secara cepat ketika dibutuhkan. Kebutuhan tersebut muncul karena karakteristik pekerjaan operasional yang menuntut ketepatan tindakan dan kecepatan dalam pengambilan keputusan. Buku saku operasional digital menjadi salah satu solusi yang mampu mengintegrasikan berbagai informasi penting ke dalam satu media yang lebih efektif dibandingkan sumber informasi yang tersebar. Selain menyediakan prosedur kerja, buku saku juga diharapkan mampu menghadirkan studi kasus, panduan troubleshooting, ilustrasi visual, dan informasi pendukung lainnya yang sesuai dengan kondisi kerja di lapangan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan buku saku operasional digital telah sesuai dengan kebutuhan pengguna yang menjadi sasaran utama implementasinya. Dengan demikian, keberadaan buku saku digital memiliki potensi besar untuk mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja petugas stasiun.

Proses Penyusunan Buku Saku Operasional sebagai Media Pendukung Kerja Petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta

Proses penyusunan Buku Saku Operasional Digital diawali dengan tahap identifikasi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Pada tahap ini, penulis melakukan observasi langsung terhadap aktivitas operasional di stasiun untuk memahami alur kerja, tugas, serta berbagai kendala yang sering dihadapi oleh petugas. Selain observasi, dilakukan pula wawancara awal dengan beberapa petugas untuk memperoleh gambaran mengenai kebutuhan informasi yang diperlukan dalam mendukung pekerjaan sehari-hari. Informasi yang diperoleh dari proses tersebut menjadi dasar dalam menentukan ruang lingkup materi yang akan dimuat dalam buku saku. Tahap identifikasi kebutuhan ini penting dilakukan agar produk yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kondisi operasional yang ada di lapangan. Dengan memahami kebutuhan pengguna sejak awal, proses pengembangan buku saku dapat dilakukan secara lebih terarah dan tepat sasaran.

Setelah kebutuhan pengguna berhasil diidentifikasi, tahap berikutnya adalah pengumpulan data dan informasi yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan buku saku. Data diperoleh dari berbagai dokumen perusahaan, seperti Standard Operating Procedure (SOP), panduan operasional, materi pelatihan, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan kegiatan operasional stasiun. Pengumpulan dokumen dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh informasi yang dimuat dalam buku saku sesuai dengan standar dan

ketentuan yang berlaku di perusahaan. Selain itu, proses ini juga bertujuan untuk menghindari ketidaksesuaian informasi yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas petugas di lapangan. Informasi yang telah terkumpul kemudian dipelajari dan dianalisis untuk menentukan materi yang paling relevan dan sering digunakan oleh petugas. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam penyusunan struktur dan isi buku saku operasional digital.

Tahap selanjutnya adalah penyusunan struktur buku saku yang bertujuan untuk mengatur alur penyampaian informasi agar lebih sistematis dan mudah dipahami. Pada tahap ini, materi yang telah dikumpulkan dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu sesuai dengan kebutuhan pengguna. Beberapa materi yang dimasukkan ke dalam buku saku meliputi prosedur operasional, panduan penanganan kendala, Frequently Asked Questions (FAQ), serta informasi pendukung lainnya yang berkaitan dengan operasional stasiun. Penyusunan struktur dilakukan dengan mempertimbangkan kemudahan akses informasi sehingga pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat. Selain itu, setiap materi disusun menggunakan bahasa yang sederhana dan komunikatif agar mudah dipahami oleh seluruh petugas. Dengan penyusunan yang terstruktur, buku saku diharapkan dapat berfungsi sebagai media referensi yang praktis dan efektif.

Setelah struktur dan materi selesai disusun, proses dilanjutkan dengan pembuatan desain dan layout buku saku operasional digital. Tahap ini dilakukan untuk menghasilkan tampilan yang menarik, mudah dibaca, dan nyaman digunakan oleh pengguna. Pemilihan desain tidak hanya mempertimbangkan aspek visual, tetapi juga memperhatikan kemudahan navigasi dan keterbacaan informasi. Setiap halaman dirancang agar mampu menyajikan informasi secara ringkas tanpa mengurangi kejelasan isi yang disampaikan. Selain itu, penggunaan elemen visual seperti ikon, tabel, maupun ilustrasi sederhana turut dipertimbangkan untuk membantu pengguna memahami informasi dengan lebih cepat. Hasil dari tahap ini adalah rancangan awal buku saku digital yang siap untuk dilakukan proses evaluasi dan validasi.

Sebelum buku saku digunakan oleh petugas, dilakukan proses validasi untuk memastikan bahwa isi dan tampilan yang disusun telah sesuai dengan kebutuhan operasional serta standar perusahaan. Validasi dilakukan melalui diskusi dan konsultasi dengan pihak yang memiliki pemahaman terhadap operasional stasiun, termasuk mentor dan pihak terkait di lingkungan kerja. Pada tahap ini, berbagai masukan dan saran diberikan untuk memperbaiki isi maupun penyajian informasi dalam buku saku. Beberapa bagian yang dinilai kurang sesuai kemudian disesuaikan agar lebih relevan dengan kebutuhan pengguna. Proses validasi menjadi tahapan yang penting karena berfungsi untuk memastikan kualitas dan akurasi informasi yang akan digunakan oleh petugas. Dengan adanya validasi, risiko kesalahan informasi dalam buku saku dapat diminimalkan.

Berdasarkan hasil validasi, penulis kemudian melakukan revisi terhadap buku saku operasional digital. Revisi dilakukan pada beberapa aspek, baik dari segi isi, struktur materi, maupun tampilan visual. Masukan yang diperoleh selama proses validasi digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyempurnakan produk yang dikembangkan. Tahap revisi bertujuan untuk menghasilkan buku saku yang lebih mudah dipahami, lebih informatif, dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, proses revisi juga menjadi bentuk evaluasi terhadap hasil pengembangan yang telah dilakukan sebelumnya. Setelah seluruh perbaikan selesai dilakukan, buku saku operasional digital dinyatakan siap untuk diimplementasikan kepada pengguna.

Tahap akhir dalam proses penyusunan buku saku operasional digital adalah pelaksanaan soft launching kepada petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Pada tahap ini, buku saku diperkenalkan kepada pengguna sebagai media informasi yang dapat digunakan dalam mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Soft launching dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada pengguna dalam mengenal, mempelajari, dan mencoba menggunakan buku saku yang telah dikembangkan. Setelah pengguna menggunakan buku saku, dilakukan proses evaluasi melalui kuesioner dan wawancara untuk mengetahui tanggapan serta masukan terhadap produk yang dihasilkan. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan untuk menilai efektivitas buku saku dalam memenuhi kebutuhan informasi petugas. Dengan demikian, proses penyusunan buku saku operasional digital tidak hanya berfokus pada pembuatan produk, tetapi juga pada upaya memastikan bahwa produk tersebut dapat memberikan manfaat nyata bagi pengguna.

Tanggapan Petugas Terhadap Penggunaan Buku Saku Operasional Digital pada Tahap Soft Launching

Tahap soft launching dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan petugas terhadap Buku Saku Operasional Digital yang telah dikembangkan selama kegiatan magang. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner Google Form kepada delapan responden serta wawancara langsung dengan beberapa petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Penilaian yang diberikan mencakup berbagai aspek, mulai dari kesesuaian isi, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, hingga manfaat buku saku dalam mendukung pekerjaan operasional. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa secara umum petugas memberikan tanggapan yang positif terhadap buku saku yang telah dibuat. Hal ini terlihat dari seluruh indikator penilaian yang memperoleh nilai rata-rata di atas 4,50 pada skala 5. Temuan tersebut menunjukkan bahwa buku saku diterima dengan baik oleh pengguna sebagai media pendukung operasional di stasiun.

Berdasarkan hasil kuesioner, aspek kesesuaian isi buku saku dengan kebutuhan pekerjaan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,50. Nilai tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa informasi yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan mereka selama menjalankan tugas operasional. Materi yang disajikan dianggap mampu menjawab berbagai kebutuhan informasi yang sering muncul di lapangan. Selain itu, responden menilai bahwa topik-topik yang dimuat dalam buku saku memiliki keterkaitan langsung dengan aktivitas kerja sehari-hari. Kesesuaian isi ini menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap buku saku. Semakin relevan informasi yang diberikan, semakin besar pula kemungkinan buku saku digunakan secara berkelanjutan oleh petugas.

Dari aspek penyajian informasi, responden menilai bahwa informasi dalam buku saku mudah dipahami dan disampaikan menggunakan bahasa yang jelas. Kedua indikator tersebut masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,50. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang tersedia di dalam buku saku. Penggunaan bahasa yang sederhana dan sesuai dengan istilah operasional di lingkungan MRT Jakarta membantu petugas memahami isi materi dengan lebih cepat. Selain itu, informasi yang disampaikan secara ringkas membuat pengguna lebih mudah menemukan informasi yang

dibutuhkan. Dengan demikian, buku saku berhasil memenuhi salah satu tujuan utama pengembangannya, yaitu menyediakan informasi yang praktis dan mudah dipahami.

Aspek lain yang memperoleh tanggapan positif adalah sistematika penyajian prosedur dalam buku saku. Indikator mengenai prosedur yang tersusun secara sistematis memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,50. Responden menilai bahwa langkah-langkah yang terdapat dalam buku saku disusun secara runtut sehingga mudah diikuti. Penyusunan prosedur yang terstruktur membantu petugas memahami alur kerja yang harus dilakukan dalam situasi tertentu. Selain mempermudah pemahaman, sistematika yang baik juga membantu pengguna menemukan informasi dengan lebih cepat ketika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur penyajian informasi dalam buku saku telah dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Pada aspek kelengkapan informasi, responden juga memberikan penilaian yang positif dengan nilai rata-rata sebesar 4,50. Sebagian besar petugas menilai bahwa informasi yang tersedia sudah cukup lengkap untuk mendukung pekerjaan operasional sehari-hari. Materi yang dimuat dalam buku saku dianggap telah mencakup berbagai informasi dasar yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian, beberapa responden masih memberikan masukan terkait perlunya penambahan studi kasus dan panduan troubleshooting yang lebih rinci. Masukan tersebut menunjukkan bahwa pengguna menginginkan informasi yang lebih aplikatif dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Oleh karena itu, pengembangan isi buku saku masih memiliki peluang untuk terus disempurnakan.

Manfaat buku saku dalam membantu pemahaman tugas operasional juga memperoleh tanggapan yang sangat baik dari responden. Indikator ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,63 dan menjadi salah satu nilai tertinggi dalam penilaian. Responden merasa bahwa buku saku memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai prosedur dan tanggung jawab yang harus dijalankan dalam pekerjaan sehari-hari. Keberadaan buku saku memungkinkan petugas untuk mempelajari kembali informasi yang dibutuhkan secara mandiri. Kondisi ini sangat membantu terutama bagi petugas yang sedang beradaptasi dengan lingkungan kerja baru atau mengalami rotasi penempatan. Dengan demikian, buku saku tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran operasional.

Selain membantu memahami tugas, buku saku juga dinilai mampu membantu petugas mengingat kembali prosedur kerja yang telah dipelajari sebelumnya. Indikator ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,50. Informasi yang tersusun secara ringkas dan sistematis memudahkan pengguna melakukan peninjauan ulang terhadap prosedur tertentu. Responden menyatakan bahwa buku saku dapat digunakan sebagai referensi ketika menghadapi prosedur yang jarang dilakukan atau situasi yang tidak terjadi setiap hari. Keberadaan panduan tersebut membantu petugas memastikan bahwa langkah yang diambil tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa buku saku memiliki fungsi sebagai media pengingat yang mendukung konsistensi pelaksanaan pekerjaan.

Tanggapan positif juga terlihat pada indikator relevansi informasi dan bantuan dalam situasi yang membutuhkan respons cepat, yang masing-masing memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,63. Responden menilai bahwa informasi yang terdapat dalam buku saku sesuai dengan kondisi kerja yang mereka hadapi di lapangan. Selain itu, buku saku dinilai mampu membantu pengguna menentukan tindakan yang harus dilakukan ketika menghadapi kendala tertentu. Format digital yang digunakan memungkinkan akses informasi dilakukan dengan cepat melalui perangkat yang tersedia. Kecepatan akses tersebut menjadi nilai tambah karena

lingkungan operasional stasiun sering kali menuntut pengambilan keputusan dalam waktu singkat. Oleh karena itu, buku saku dianggap mampu mendukung efektivitas kerja petugas dalam berbagai kondisi operasional.

Berdasarkan hasil pertanyaan esai dan wawancara, responden menyatakan bahwa bagian yang paling bermanfaat dalam buku saku adalah panduan penanganan kendala operasional, troubleshooting perangkat, SOP kerja, dan alur operasional yang disusun secara sistematis. Informasi tersebut dinilai sangat membantu ketika petugas menghadapi permasalahan yang membutuhkan solusi cepat. Selain itu, responden juga memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan format Frequently Asked Questions (FAQ) dalam buku saku digital. Menurut mereka, format FAQ cukup membantu karena memuat pertanyaan yang sering muncul dalam kegiatan operasional sehari-hari. Meskipun demikian, beberapa responden menyarankan agar beberapa bagian FAQ dibuat lebih ringkas sehingga informasi dapat dipahami dengan lebih cepat. Masukan tersebut menjadi bahan evaluasi yang penting untuk pengembangan buku saku pada tahap berikutnya.

Secara keseluruhan, hasil soft launching menunjukkan bahwa Buku Saku Operasional Digital memperoleh tanggapan yang sangat baik dari petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Seluruh indikator penilaian berada pada kategori tinggi dengan rentang nilai rata-rata antara 4,50 hingga 4,75. Petugas menilai bahwa buku saku membantu mereka memperoleh informasi operasional secara lebih cepat, memahami prosedur kerja dengan lebih baik, serta mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Meskipun masih terdapat beberapa saran terkait penambahan ilustrasi visual, studi kasus, dan pembaruan informasi secara berkala, manfaat yang dirasakan oleh pengguna sudah sangat signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa buku saku operasional digital telah berhasil memenuhi tujuan pengembangannya sebagai media pendukung kerja dan komunikasi internal. Oleh karena itu, buku saku memiliki potensi untuk terus digunakan dan dikembangkan dalam mendukung kegiatan operasional di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta.

Implikasi Hasil Kegiatan Magang

Hasil pengembangan dan implementasi Buku Saku Operasional Digital di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta memberikan beberapa implikasi yang dapat dirasakan baik oleh petugas maupun perusahaan. Berdasarkan hasil evaluasi pada tahap soft launching, buku saku dinilai mampu membantu petugas memperoleh informasi operasional secara lebih cepat dan praktis dibandingkan metode yang sebelumnya digunakan. Keberadaan buku saku digital juga menunjukkan bahwa penyediaan informasi yang terpusat dalam satu media dapat meningkatkan kemudahan akses terhadap berbagai prosedur operasional. Dengan demikian, petugas tidak perlu lagi mencari informasi dari berbagai sumber yang berbeda ketika menghadapi suatu kondisi di lapangan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas operasional sehari-hari. Selain itu, penggunaan media digital sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin banyak diterapkan dalam lingkungan kerja modern.

Implikasi lainnya terlihat pada peningkatan pemahaman petugas terhadap tugas dan prosedur operasional yang berlaku di stasiun. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa buku saku membantu petugas memahami tanggung jawab pekerjaan, mengingat kembali prosedur kerja, serta menentukan tindakan yang sesuai ketika menghadapi kendala operasional. Keberadaan panduan yang mudah diakses memungkinkan proses pembelajaran berlangsung secara mandiri

tanpa harus selalu bergantung pada pelatihan formal atau arahan langsung dari atasan. Hal ini memberikan keuntungan terutama bagi petugas yang baru bergabung maupun petugas yang mengalami rotasi penempatan kerja. Dengan adanya media pembelajaran yang praktis, proses adaptasi terhadap lingkungan dan sistem kerja baru dapat berlangsung lebih cepat. Pada akhirnya, kondisi tersebut dapat mendukung peningkatan kompetensi dan kesiapan petugas dalam menjalankan tugas operasional.

Dari sisi operasional, buku saku digital memiliki implikasi terhadap peningkatan kecepatan dalam memperoleh informasi ketika terjadi kendala di lapangan. Dalam lingkungan kerja yang dinamis, petugas sering kali dituntut untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Melalui buku saku digital, informasi yang dibutuhkan dapat diakses secara langsung tanpa harus mencari dokumen fisik atau menunggu arahan dari pihak lain. Kemudahan akses ini membantu mengurangi waktu yang diperlukan dalam proses pencarian informasi. Selain itu, informasi yang tersusun secara sistematis juga dapat membantu meminimalkan risiko kesalahan dalam pelaksanaan prosedur operasional. Dengan demikian, buku saku berpotensi mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna MRT Jakarta.

Buku saku operasional digital juga memberikan implikasi terhadap efektivitas komunikasi internal di lingkungan Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Sebelum adanya buku saku, informasi operasional umumnya diperoleh melalui pelatihan, sosialisasi, atau komunikasi antarpetugas. Melalui buku saku digital, informasi penting dapat disampaikan secara lebih terstruktur dan terdokumentasi dalam satu media yang mudah diakses oleh seluruh petugas. Kondisi ini membantu menciptakan keseragaman pemahaman terkait prosedur dan langkah kerja yang harus dilakukan. Selain itu, keberadaan buku saku dapat mengurangi potensi perbedaan interpretasi informasi antarpetugas. Oleh karena itu, buku saku dapat berfungsi sebagai salah satu media komunikasi internal yang mendukung konsistensi pelaksanaan operasional.

Meskipun memperoleh tanggapan yang sangat baik, hasil evaluasi juga menunjukkan adanya peluang pengembangan yang dapat dilakukan pada masa mendatang. Beberapa responden mengusulkan penambahan studi kasus, panduan troubleshooting yang lebih rinci, serta penggunaan ilustrasi visual untuk memperjelas informasi yang disampaikan. Masukan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan informasi petugas akan terus berkembang mengikuti perubahan sistem, teknologi, dan prosedur operasional. Oleh karena itu, buku saku digital perlu diperbarui secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna. Proses evaluasi dan pengembangan berkelanjutan menjadi penting untuk memastikan bahwa manfaat buku saku dapat terus dirasakan dalam jangka panjang. Dengan adanya pembaruan yang konsisten, buku saku operasional digital berpotensi menjadi salah satu media pendukung operasional yang berkelanjutan di lingkungan MRT Jakarta.

Keterbatasan Pelaksanaan Kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan magang dan pengembangan Buku Saku Operasional Digital di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil pengembangan yang telah dilakukan. Keterbatasan pertama berkaitan dengan jumlah responden yang terlibat dalam proses evaluasi produk. Evaluasi buku saku dilakukan terhadap delapan orang petugas yang berpartisipasi pada

tahap soft launching. Meskipun jumlah tersebut telah mewakili pengguna yang menjadi sasaran utama pengembangan buku saku, hasil yang diperoleh belum dapat menggambarkan keseluruhan persepsi petugas MRT Jakarta secara lebih luas. Oleh karena itu, hasil evaluasi pada kegiatan ini masih terbatas pada konteks dan karakteristik responden yang terlibat dalam kegiatan magang. Pengembangan selanjutnya dapat melibatkan jumlah responden yang lebih banyak agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penggunaan buku saku operasional digital.

Keterbatasan berikutnya berkaitan dengan ruang lingkup pelaksanaan kegiatan yang hanya dilakukan di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Setiap stasiun memiliki karakteristik operasional, fasilitas, dan kebutuhan informasi yang berbeda sesuai dengan kondisi lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, kebutuhan pengguna yang teridentifikasi selama proses pengembangan Buku Saku Operasional Digital belum tentu sepenuhnya mewakili kebutuhan petugas di stasiun MRT lainnya. Hasil yang diperoleh lebih menggambarkan kondisi dan kebutuhan operasional yang terdapat di Stasiun Dukuh Atas BNI. Meskipun demikian, temuan yang diperoleh tetap dapat menjadi referensi awal dalam pengembangan media informasi operasional pada lokasi yang berbeda. Pada tahap pengembangan berikutnya, implementasi dan evaluasi Buku Saku Operasional Digital dapat dilakukan di beberapa stasiun sekaligus sehingga diperoleh hasil yang lebih beragam dan representatif.

Keterbatasan lainnya adalah periode implementasi buku saku yang masih berada pada tahap soft launching. Pada tahap ini, pengguna baru menggunakan buku saku dalam jangka waktu yang relatif singkat sehingga manfaat jangka panjang dari penggunaan buku saku belum dapat diamati secara menyeluruh. Penilaian yang diberikan responden lebih banyak didasarkan pada pengalaman awal saat menggunakan buku saku operasional digital. Akibatnya, evaluasi yang dilakukan dalam kegiatan magang ini belum dapat mengukur secara pasti pengaruh penggunaan Buku Saku Operasional Digital terhadap peningkatan kinerja petugas dalam jangka panjang. Selain itu, perubahan perilaku kerja dan efektivitas operasional yang mungkin muncul setelah penggunaan dalam periode yang lebih lama belum dapat dianalisis secara mendalam. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi lanjutan setelah buku saku digunakan secara berkelanjutan untuk mengetahui dampaknya secara lebih komprehensif.

Keterbatasan selanjutnya berkaitan dengan isi buku saku yang masih terus berkembang mengikuti perubahan sistem, teknologi, dan prosedur operasional perusahaan. Selama proses penyusunan, materi yang digunakan telah disesuaikan dengan dokumen dan informasi yang berlaku pada saat kegiatan magang dilaksanakan. Namun, perkembangan operasional yang terjadi di masa mendatang dapat menyebabkan adanya kebutuhan pembaruan terhadap beberapa informasi yang terdapat dalam buku saku. Kondisi ini membuat buku saku memerlukan evaluasi dan revisi secara berkala agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, beberapa responden juga memberikan masukan terkait penambahan studi kasus, ilustrasi visual, dan panduan troubleshooting yang lebih rinci. Dengan demikian, Buku Saku Operasional Digital yang dikembangkan selama kegiatan magang ini masih memiliki ruang untuk penyempurnaan pada tahap pengembangan berikutnya.

Meskipun terdapat beberapa keterbatasan, hasil pengembangan dan evaluasi Buku Saku Operasional Digital ini tetap memberikan gambaran mengenai kebutuhan petugas terhadap panduan operasional berbasis digital serta tanggapan pengguna terhadap penerapannya di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta.. Temuan yang diperoleh menunjukkan bahwa buku

saku memiliki potensi untuk mendukung kegiatan operasional dan komunikasi internal di lingkungan kerja. Selain itu, berbagai masukan yang diberikan responden dapat menjadi dasar dalam pengembangan produk pada masa mendatang. Keterbatasan yang ada dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengembangan berikutnya agar dapat dilaksanakan dengan cakupan yang lebih luas serta periode implementasi yang lebih panjang. Dengan demikian, pengembangan Buku Saku Operasional Digital ini tetap memberikan kontribusi dalam mendukung penyediaan media informasi operasional berbasis digital di lingkungan MRT Jakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, dapat disimpulkan bahwa petugas stasiun memiliki kebutuhan terhadap panduan operasional yang praktis, mudah diakses, dan sesuai dengan kondisi kerja di lapangan. Sebelum adanya buku saku operasional digital, petugas umumnya memperoleh informasi melalui pelatihan, sosialisasi, pengalaman kerja, serta panduan singkat yang tersedia pada perangkat tertentu. Meskipun sumber informasi tersebut cukup membantu, petugas masih membutuhkan media yang dapat digunakan sebagai referensi cepat ketika menghadapi kendala operasional maupun situasi yang membutuhkan respons segera. Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa petugas menginginkan informasi yang lebih aplikatif, seperti studi kasus, panduan troubleshooting yang lebih rinci, serta contoh penanganan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, kebutuhan akan informasi yang selalu diperbarui sesuai perkembangan sistem dan prosedur operasional juga menjadi salah satu aspek yang dianggap penting oleh pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan buku saku operasional digital dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan informasi operasional yang lebih praktis dan terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasional., B. S. (2019). *Ergonomi interaksi manusia dan sistem—Prinsip desain berpusat pada manusia untuk sistem interaktif (SNI ISO 9241-210:2019)*. BSN.
- Cahyono, T. A., & Prasetya, A. (2024). Usulan desain user interface website perguruan tinggi berdasarkan aspek kognitif dan afektif pengguna. *Bit-Tech (Binary Digital - Technology)*, 7(2), 589–598. https://jurnal.kdi.or.id/index.php/bt/article/download/1933/1010?__cf_chl_tk=wtJUF.nyxhiw9IJamPhshSSBnBEtHvCTcNSXoM7YoEY-1771995884-1.0.1.1-PfkKOH44DgGxyVU1d.FDPDC1jchL0uK0VbknEG9G_hQ
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan. Kementerian PANRB. <https://makassar.lan.go.id/wp-content/uploads/2019/08/Peraturan-Lembaga-Administrasi-Negara-Nomor-8-Tahun-2018-tentang-Pedoman-Penyelenggaraan-Pengembangan-Kompetensi-Pegawai-Negeri-Sipil-Melalui-E-Learning.pdf>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). PM 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149248/permenhub-no-63-tahun-2019>

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). PM 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/149248/permenhub-no-63-tahun-2019>
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2018). Pengembangan bahan ajar dan panduan kerja berbasis kebutuhan pengguna. LAN RI. <https://docs.paralegal.id/PERMEN/PERMENPAN-RB/2012/PERMENPAN-RB-35-2012.pdf>
- MRT Jakarta. (2023). Laporan tahunan MRT Jakarta 2023. PT MRT Jakarta (Perseroda). https://jakartamrt.co.id/sites/default/files/2024-07/LOW_Book%20MRT%202023.pdf
- Ode Samsul (2023). Implementasi transportasi publik terintegrasi di perkotaan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3). <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v14i3.8318>
- Ramadhani, N. F. (2024). Pengembangan media pembelajaran buku saku berbasis model ADDIE. *Jurnal Pendidikan*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPG/article/download/62096/28875/218931>
- Setiyaningrum, S. (2020). Pengembangan buku saku sebagai bahan ajar. *Jurnal Administrasi Publik*. <https://prosiding.unipma.ac.id/index.php/KID/article/download/4281/3278>
- Transportation Research Board. (2019). Transit capacity and quality of service manual. https://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp_rpt_165ch-01.pdf