

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran dalam hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Layanan Keamanan Di Dalam Kereta Commuter Line dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, walaupun masih ditemukan kendala-kendala dalam pelaksanaannya, dan jika dilihat dari empat indikator dari Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Layanan Keamanan Di Dalam Kereta Commuter Line sebagaimana yang terdapat pada George III Edward (1980) sebagai berikut:

1. Komunikasi dalam layanan keamanan didalam kereta commuter line sudah cukup baik dan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan minimum. Dalam pelaksanaannya komunikasi dilakukan dengan berbagai cara supaya sampai ke pengguna kereta/penumpang kereta yaitu sosialisasi anti pelecehan seksual kepada penumpang melalui media sosial dengan memposting foto atau video yang berkaitan dengan anti pelecehan seksual, melalui pengeras suara di area stasiun dan didalam kereta commuter line menghimbau kepada penumpang untuk selalu memperhatikan barang bawaannya dan berhati-hati terhadap sekitar, apabila mengalami tindakan kejahatan diharapkan segera melapor kepada petugas keamanan terdekat. Sosialisasi tersebut sudah berjalan baik dan apabila masih terjadi tindakan kejahatan, maka akan diadakan evaluasi supaya kejahatan tidak ada lagi di area stasiun dan didalam kereta. Pihak KCI juga menyediakan layanan pengaduan bagi penumpang yang mengalami tindakan kejahatan.
2. Sumberdaya dalam layanan keamanan didalam kereta commuter line belum berjalan dengan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum masih banyak belum berjalan

seperti pemasangan cctv analic di area stasiun yang belum terpasang semua dan cctv analitic belum di pasang didalam rangkaian kereta. Belum adanya pelatihan khusus bagi petugas keamanan dalam penanganan kasus pelecehan seksual karena saat terjadi kasus pelecehan petugas suka bingung dalam menanggapi kejadian tersebut sehingga petugasnya cuek dan korban terlantar akibat tidak adanya respon yang baik dari petugas, untuk fasillitas di area stasiun masih ada yang belum berjalan dengan baik seperti eskalator ketika terjadi penumpukan penumpang saat jam pulang kerja terkadang eskalator suka mati sendiri dan tidak ada petugas teknis di area sekitar sehingga menunggu terlebih dahulu. Dengan menimalisir kejadian kejahatan tidak hanya memantau melalui cctv, petugas juga patroli di area yang rawan kejahatan

3. Disposisi atau sikap dalam layanan keamanan di dalam kereta commuter line sudah berjalan baik dengan mengambil sikap tegas kepada pelaku kejahatan seperti copet/pencurian dan kejahatan seksual dengan cara jalur hukum, apabila kedapatan pelaku kejahatan dan ada korban dan saksi maka petugas akan menindaklanjuti dan didampingi sampai pelaku masuk penjara, nantinya wajah pelaku akan direkam dan dimasukkan databest supaya ketika pelaku memasuki area stasiun dan terekam cctv nantinya cctv berbunyi pelaku akan segera diamankan dan tidak di perbolehkan masuk stasiun selamanya/blacklist. Para pejabat dan petugas terkait juga akan terus-menerus mengevaluasi terkait dengan keamanan supaya penumpang merasa nyaman dan aman.
4. Struktur birokrasi dalam layanan keamanan didalam kereta commuter line sudah berjalan dengan baik, ketika terjadi suatu masalah tentang fasilitas atau sarana prasarana pendukung nantinya unit-unit yang berkaitan dengan masalah tersebut akan berkerjasama/kolaboratif supaya dapat berjalan dengan baik. Ketika pengajuan permohonan untuk sarana prasarana dalam proses administrasi nya sangat cepat tidak memperlambat hanya saja perlu ada kajian terlebih dahulu apakah masuk skala prioritas atau tidak. Kebijakan kebijakan yang diambil para petinggi KCI sangat baik seperti

selalu melibatkan komunitas dalam kampanye anti pelecehan seksual, KCI juga setiap tahun mengadakan temu komunitas untuk menyampaikan kritik dan saran kepada KCI dalam hal pelayanan dan fasilitas.

5. Hambatan dan upaya dalam layanan keamanan didalam kereta commuter line, untuk kendala yaitu penumpang yang setiap harinya ramai di area stasiun dan di dalam kereta sehingga petugas kesulitan dalam memantau kondisi kejahatan, untuk didalam kereta petugas juga tidak bisa bergerak dengan leluasa untuk patroli dikarenakan situasi didalam kereta sangat padat sehingga petugas kesulitan. Untuk mengatasi hal tersebut petugas memberikan informasi melalui pengeras suara atau *annaouncer* didalam kereta dan area stasiun supaya penumpang selalu berhati-hati terhadap sekitar dan menjaga barang bawaannya. Untuk mengantisipasi penumpang berdesakan di dalam kereta pihak KCI juga menambahkan rangkaian kereta untuk meminimalisir penumpang berdesakan saat berangkat kerja dan pulang kerja.

## 5.2 Saran

1. Sikap para pemimpin harus tegas dan cepat dalam melayani pengguna commuter line. Ketika ada kritik dan saran dari pengguna *commuter line* harus segera di kaji dan dilakukan evaluasi supaya pengguna kereta merasa aman dan nyaman.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas sumber daya petugas yaitu dengan diadakannya pelatihan bagi petugas keamanan dalam menangani kejahatan terutama kejahatan seksual jangan hanya mengandalkan sertifikasi gada pratama, perbanyak rangkaian kereta dan adanya penambahan jam kereta khusus saat jam kerja dan jam pulang kerja supaya tidak berdesak-desakan didalam kereta, perbanyak petugas keamanan terutama didalam kereta minimal satu rangkaian satu petugas supaya gampang memantau.
3. Para pemimpin harus melakukan tindakan tegas kepada pelaku kejahatan harus di larang masuk ke area stasiun seumur hidup dan ketika ada kritik dan saran sebaiknya dikaji dengan cepat supaya kritik dan sarannya berjalan

sesuai keinginan pengguna karena pengguna yang merasakan pelayanan, jangan hanya sekedar janji-janji tapi setiap ada evaluasi tidak pernah kelihatan hasilnya. KCI dan DJKA harus berkomunikasi dengan baik ketika sudah standar pelayanan minimum dalam membuat sarana prasarana, tetapi sarana prasarana tidak sesuai hal ini yang nantinya timbul kritik kepada KCI.