

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada bab-bab sebelumnya yang telah diperoleh oleh penulis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan publik bagi pengguna jasa transportasi kereta api atau KRL adalah pembinaan di bidang lalu lintas dan angkutan kereta api yang meliputi aspek-aspek pengaturan, pengendalian, pengawasan lalu lintas kereta api, dan perlindungan pada konsumen dengan mengutamakan dan memperhatikan pelayanan kepentingan umum atau masyarakat pengguna jasa kereta api, kelestarian lingkungan, tata ruang, dan perkembangan ilmu pengetahuan teknologi. Namun fasilitas pada KCI perlu diperbaiki, yaitu terdapatnya fasilitas gerbong yang kurang memadai di masa pandemi, tidak adanya gerbong khusus untuk pengguna yang kesehatannya tidak terjamin, juga masih terdapat jadwal keterlambatan kereta. Jika hal-hal tersebut dapat dipenuhi dengan baik oleh PT KAI sebagai pelaku usaha, maka hak-hak yang didapatkan konsumen juga terpenuhi. karena kepuasan pengguna jasa perkeretaapian, khususnya penumpang, adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pengguna jasa telah dipenuhi dengan baik. Karena pelayanan yang baik adalah bentuk tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh PT KAI.
2. Pada awal tahun 2020, virus Covid-19 telah menyebar ke seluruh wilayah negara Indonesia. Dengan menanggapi virus ini pemerintah menetapkan pembatasan kebijakan *social distancing*, Dampak dari PSBB tersebut sangat dirasakan dalam aspek sistem transportasi yang ada. Diketahui bahwa pelayanan sistem transportasi umum seperti

kereta rel, bus umum, taksi konvensional maupun taksi online serta ojek, khususnya di Jabodetabek pada masa penerapan PSBB ini mempengaruhi beberapa faktor, yaitu sistem pelayanan moda transportasi umum ini dibatasi dalam hal waktu operasional serta pembatasan penumpang. Namun pada kenyataannya tidak adanya pembatasan penumpang sehingga terjadinya penumpukan penumpang didalam rangkaian gerbong kereta. Dan masih terdapatnya hak-hak konsumen yang belum terpenuhi oleh PT KAI jika terdapat penumpang yang tidak memiliki *handphone* atau hp tidak yang memadai untuk melakukan scan *barcode* pada aplikasi PeduliLindungi. Juga terdapat pula penumpang yang penderita penyakit komorbid sehingga tidak bisa melakukan vaksin. Dan tidak ada upaya dari KAI untuk penumpang yang tidak memenuhi syarat dapat menggunakan haknya untuk menaiki kereta. Tanggung Jawab manajemen PT Kereta *Commuter Line* terhadap penumpang Perkeretaapian di Bidang Kenyamanan dan Keamanan adalah dengan memberikan Standar pelayanan minimum penumpang baik di stasiun maupun di dalam perjalanan kereta api mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan dalam mengatasi keluhan dan ketidaknyamanan penumpang dalam hal pelayanan yang diberikan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat pada bab-bab sebelumnya yang telah diperoleh oleh penulis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam pelayanan oleh PT. KAI pada pengguna jasa kereta api, masih ada beberapa permasalahan yang masih kurang diperhatikan dalam kenyamanan menggunakan jasa kereta api. Hal ini perlu adanya perhatian, perbaikan, dan pengawasan serta arahan pada penumpang untuk tetap mematuhi marka jaga jarak dari perusahaan untuk dapat

meminimalisir terjadinya penumpukan penumpang. Juga diperlukan gerbong khusus penumpang yang kesehatannya tidak terjamin seperti penumpang yang mengalami flu, batuk, pusing, mual dan lain sebagainya pada saat perjalanan didalam KRL. Maka pada permasalahan tersebut, PT KAI harus lebih memperhatikan fasilitas dan jadwal keberangkatan kereta.

2. Pada kebijakan yang dikeluarkan oleh PT KAI untuk melakukan *scan barcode* melalui *smartphone* dalam aplikasi PeduliLindungi sebagai syarat menggunakan KRL, sebaiknya syarat tersebut digantikan dengan menggunakan *scan* wajah atau sidik jari. Sehingga syarat tersebut dapat terlaksana bagi semua konsumen *commuter line*. Karena tidak semua pengguna KRL memiliki *smartphone* dan bisa *men-download* aplikasi PeduliLindungi.

