

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dari pembahasan dan analisis yang membahas terkait dengan indikator efektivitas keberhasilan pelayanan publik pada Kereta Khusus Wanita, yang terdiri atas jaminan kenyamanan, keamanan, sikap petugas dan kru jika terjadi pelecehan dan tindakan tidak menyenangkan pada penumpang, sikap petugas dan kru saat terjadi keadaan darurat, ketepatan waktu kedatangan kereta, jaminan kemudahan mendapatkan tiket, penyediaan layanan, dan sarana serta prasarana pada KRL *Commuter Line*, dapat disimpulkan bahwa keberadaan Kereta Khusus Wanita sudah dirasa cukup efektif untuk mengatasi dan mencegah terjadinya pelecehan seksual di dalam kereta. Namun, kehadiran dua rangkaian Kereta Khusus Wanita yang disediakan tidak sebanding dengan jumlah penumpang yang menaiki kereta tersebut. Karena pada saat jam sibuk atau *rush hour* Kereta Khusus Wanita selalu dipadati oleh penumpang Perempuan, dan tidak jarang para penumpang harus berdesak-desakan dengan penumpang lainnya, sehingga membuat adanya ketidaknyamanan yang dirasakan oleh para penumpang Perempuan. Namun, masih ditemui beberapakekurangan seperti adanya petugas keamanan yang berpatroli di dalam kereta tidak dapat menjamin keamanan para penumpang, khususnya penumpang Perempuan. Hal ini dikarenakan saat jam sibuk dan terjadi *overcrowding* di dalam kereta, pergerakan petugas menjadi terbatas dan tidak fleksibel. Selain itu,

tersedianya CCTV analitik yang hanya ditempatkan pada pintu masuk stasiun tidak dapat menjamin keamanan penumpang Perempuan di dalam kereta, sebab pada rangkaian Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* yang menggunakan jenis lama tidak memiliki CCTV di dalam kereta.

Dalam hal ini, penumpang Perempuan harus lebih sensitive dan peka terhadap kebutuhan penumpang lainnya, dan harus selalu mawas diri serta berjaga-jaga akan kondisi sekitar jika terjadi *overcrowding* di dalam Kereta Khusus Wanita. Selain itu, penumpang Perempuan diimbau untuk segera melaporkan atau membuat aduan kepada petugas jika terjadi pelecehan seksual maupun tindakan tidak menyenangkan lainnya yang terjadi di dalam maupun luar KRL *Commuter Line*. Sebab, tidak sedikit penumpang yang tidak mengetahui layanan atau program terkait pengaduan atau pelaporan pelecehan seksual maupun tindakan tidak menyenangkan lainnya. Sehingga, penumpang lebih memilih untuk membela dirinya sendiri dengan dibantu oleh penumpang lainnya. Jika penumpang segera melapor atas kejadian yang dialaminya kepada petugas maka petugas akan segera menindaklanjuti laporan tersebut dan mencegah kejadian yang sama terulang kembali, dan menjaga keamanan serta kenyamanan penumpang yang menaiki kereta khususnya pengguna Kereta Khusus Wanita KRL *Commuter Line* Jakarta.

1.2 Saran

Dari penelitian ini dapat ditemukan bahwa keberadaan Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* Jakarta sudah berjalan cukup

efektif untuk mengurangi dan meminimalisir terjadinya pelecehan seksual. Namun, masih dijumpai beberapa kekurangan terkait dengan keberadaan Kereta Khusus Wanita tersebut. Oleh karena itu, peneliti mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dari transportasi publik KRL *Commuter Line*, sebagai berikut :

1. Penambahan sarana dari rangkaian Kereta Khusus Wanita pada KRL *Commuter Line* wilayah Jabodetabek, penambahan minimal 2 (dua) rangkaian kereta untuk dijadikan Kereta Khusus Wanita akan meningkatkan efektivitas dari penggunaan layanan KRL *Commuter Line* untuk masyarakat, khususnya penumpang perempuan, sehingga saat *rush hour* penumpang perempuan bisa mengurangi frekuensi terjadinya berdesakan atau berhimpitan dengan penumpang laki-laki. Selain itu, disarankan penambahan Kereta Khusus Wanita untuk wilayah Jabodetabek karena frekuensi hilir mudik penumpang yang paling sering menggunakan KRL *Commuter Line* adalah masyarakat Jabodetabek, khususnya pada jalur kereta Tangerang menuju Jakarta.
2. Penambahan CCTV di dalam kereta, saat ini keberadaan CCTV di dalam kereta masih mengikuti kereta bawaan yang diimpor dari Jepang, China, dan lainnya. Oleh karenanya, pada jenis kereta yang sudah lama tidak terdapat CCTV untuk memantau penumpang didalamnya. Maka disarankan untuk melakukan penambahan CCTV pada kereta jenis lama untuk memudahkan petugas melakukan pemantauan kepada penumpang, sehingga dapat meminimalisir

terjadinya pelecehan seksual atau Tindakan tidak menyenangkan lainnya di dalam kereta, khususnya pada Kereta Khusus Wanita.

3. Menyebarkan informasi terkait dengan pelayanan atau program yang disediakan oleh KAI *Commuter Line*, agar penumpang dapat mengetahui dan memanfaatkan layanan atau program tersebut, khususnya yang berkaitan dengan layanan pengaduan atau pelaporan penumpang. Sehingga, penumpang dapat mengetahui cara mengajukan laporan dan pengaduan terkait dengan pelecehan seksual atau tindakan tidak menyenangkan lainnya di dalam maupun luar kereta, khususnya bagi penumpang perempuan.