

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelaksanaan asas-asas pelayanan publik oleh PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat dalam pengelolaan fasilitas stasiun belum berjalan optimal dan merata. Pada stasiun besar, khususnya Stasiun Padang, sebagian besar asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenhub Nomor 63 Tahun 2019 telah terpenuhi.

Namun, pada stasiun sedang dan kecil masih ditemukan ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dan kondisi empiris. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan asas pelayanan publik masih bersifat parsial dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan yang adil dan nondiskriminatif, meskipun secara normatif telah memiliki dasar hukum yang kuat.

2. Kendala Pelaksanaan Asas-Asas Pelayanan Publik

Kendala utama dalam pelaksanaan asas-asas pelayanan publik oleh PT. KAI Divre II Sumatera Barat bersifat struktural dan teknis, meliputi prioritas anggaran, keterbatasan kapasitas fisik stasiun kecil, serta keterbatasan sumber daya manusia. Kondisi ini menyebabkan pemenuhan Standar Pelayanan Minimum tidak dapat dilakukan secara merata di seluruh stasiun dan menimbulkan ketimpangan kualitas pelayanan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa hambatan utama terletak pada aspek manajerial dan kebijakan internal, bukan pada ketiadaan regulasi, sehingga diperlukan penataan ulang prioritas kebijakan pelayanan.

3. Pengawasan Pelaksanaan Asas-Asas Pelayanan Publik

Pengawasan pelaksanaan asas-asas pelayanan publik dilakukan melalui mekanisme internal dan eksternal. Pengawasan internal dilaksanakan melalui evaluasi dan pelaporan berjenjang, sedangkan pengawasan eksternal dilakukan oleh masyarakat, Ombudsman Republik Indonesia, dan Direktorat Jenderal Perkeretaapian.

Namun, pengawasan tersebut belum berjalan efektif dan terintegrasi. Pengawasan masyarakat bersifat reaktif, rekomendasi Ombudsman tidak bersifat memaksa, dan pengawasan SPM oleh Direktorat Jenderal Perkeretaapian masih belum mendalam dan merata pada setiap stasiun. Akibatnya, pengawasan belum sepenuhnya menjamin pemenuhan asas-asas pelayanan publik secara substantif dan merata, khususnya di stasiun kecil.

B. Saran

1. Bagi PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar

PT. KAI perlu memastikan pemerataan pembangunan dan perbaikan fasilitas pelayanan publik di seluruh stasiun sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Permenhub No. 63 Tahun 2019, dan agar terpenuhinya asas-asas pelayanan publik sebagaimana yang telah ditetapkan. Selain itu, pengalokasian anggaran perlu dilakukan secara optimal agar tidak terjadi ketimpangan pelayanan antarwilayah. Di sisi lain, peningkatan kompetensi sumber daya manusia harus menjadi prioritas sehingga petugas mampu

memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna jasa.

Lebih lanjut, PT. KAI perlu mengkaji ulang pengelompokan kelas stasiun agar selaras dengan ketentuan yang telah ditetapkan peraturan perundang-undangan.

2. Bagi Pemerintah

Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan perlu meningkatkan pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan standar pelayanan minimum oleh PT. KAI. Lebih lanjut, melakukan pengawasan dan evaluasi berkala terhadap mutu layanan secara merata pada setiap kelas stasiun, agar terciptanya sistem transportasi yang inklusif, aman, dan berkeadilan bagi seluruh warga negara.

3. Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat

Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat perlu melakukan perluasan evaluasi rutin yang menysasar seluruh penyelenggara pelayanan publik, termasuk BUMN seperti PT. KAI, demi memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih konsisten, responsif, dan berpihak terutama kepada kelompok rentan.

4. Bagi Masyarakat dan Kalangan Akademisi

Masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi publik perlu aktif dalam menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan penilaian terhadap kualitas pelayanan melalui petugas di stasiun maupun kanal resmi KAI 121. Selain itu, kalangan akademisi diharapkan terus melakukan kajian empiris dan yuridis terhadap implementasi pelayanan publik di sektor transportasi, guna

memberikan rekomendasi ilmiah bagi perbaikan kebijakan publik di masa yang akan datang.

5. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri, diharapkan agar penelitian ini dapat menjadi landasan untuk mengembangkan kajian lanjutan yang lebih mendalam, konkret, serta memberikan manfaat yang lebih luas, baik bagi pihak PT. KAI sebagai penyelenggara, pemerintah sebagai pengambil kebijakan, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

