

BAB IV

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas e-Tiket dalam Pelayanan Jasa Transportasi belum sepenuhnya sesuai dengan Undang- Undang Pelayanan Publik dan juga dalam visi dan misi dari PT. KAI itu sendiri khususnya diwilayah Divisi Regional II Sumatera Barat. Masih banyak masyarakat yang masih mengeluh akan penggunaan e-Tiket atau dikenal dengan KAI Acsess. Karna dianggap sulit dan malas untuk membeli saldo pada aplikasi Link aja. Sehingga belum terpenuhinya tujuan dari PT. KAI Divisi Regional II Sumatera Barat ini sendiri. Jika dilihat lagi dari sisi asas-asas dalam pelayanan publik, dari 12 asas terdapat 5 asas yang masih belum baik ataupun belum memenuhi asas tersebut. Diantaranya asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan asas kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, yang mana membuat masyarakat dirugikan karnanya. Dilihat dari PT KAI sendiri sudah berupaya dalam membuat kereta api Divisi Regional II Sumbar mengikuti perkembangan kereta api sesuai dengan Visi dan Misi yang Kereta Api itu sendiri dengan cara sosialisasi, namun masih banyak yang belum

mengetahuinya. Visi dan Misi tersebut yang berbasis digital sesuai pula dengan Undang-Undang Informasi Teknologi Elektronik. Dari Ahli Hukum sendiri akan menjadi bahan yang penting dalam selalu mengupayakan Undang-Undang khususnya Undang-Undang Pelayanan Publik terlaksana dengan baik.

2. Hambatan yang diperoleh dari pihak kereta api karena kebiasaan masyarakat Sumatera Barat khususnya dalam budaya membaca. Mereka lebih membudayakan bertanya. Itulah kesulitan yang paling besar dihadapi oleh petugas di PT KAI Divisi Regional Sumatera Barat saat ini. Kemudian upaya penanggulangan yang sebaiknya dilakukan oleh PT KAI Divisi Regional II Sumbar ini dengan selalu tak henti-hentinya melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan jasa transportasi kereta api, tidak hanya kaum *Milineal* namun semua pihak harus dapat memperolehnya. Kemudian pihak kereta api juga bisa terus mempublikasikan standarisasi yang diberikan kepada masyarakat agar nantinya akan lebih ditaati oleh pengguna jasa layanan kereta api. Hambatannya juga terlihat dari pengetahuan masyarakat yang sangat minim akan kemajuan teknologi.

2. SARAN

Berdasarkan pembahasan dalam bab-bab sebelumnya serta kesimpulan seperti yang telah diuraikan penulis diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pihak PT KAI Divisi Regional II Sumatera Barat agar lebih meluaskan lingkup sosialisasinya tidak hanya dikalangan milineal saja sebaiknya diseluruh kalangan juga. Kemudian lebih menjadikan Undang-Undang Pelayanan Publik menjadi pedoman dalam melaksanakan tugas Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kepada masyarakat yang menggunakan layanan jasa transportasi agar lebih mengikuti perkembangan zaman dan membudayakan membaca daripada bertanya. Karna itu akan menyulitkan masyarakat itu sendiri kedepannya. Karena zaman akan semakin modern dan maju menggunakan berbagai sistem dengan metode elek tronik atau digital.
3. Dari Ahli Hukum sendiri agar lebih mengikuti peran dan fungsi dari berbagai jenis layanan khususnya layanan yang ada di PT KAI karena layanan ini kedepannya akan menjadi konsumsi utama publik.
4. Dilihat segi pemerintah juga harus selalu lebih memperkenalkan kepada masyarakat teknologi-teknologi terbaru yang akan digunakan kedepannya, agar masyarakat lebih paham tidak dikatakan awam lagi untuk mengikuti segala macam teknologi yang diberikan pemerintah nantinya.
5. Untuk penulis juga agar lebih mengembangkan penelitian baru berdasarkan penelitian ini yang lebih konkrit lagi dan yang lebih bermanfaat lagi bagi semua kalangan baik itu dari pihak Kereta Api selaku pemerintah sendiri ataupun masyarakat.