

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum PT Kereta Commuter Indonesia

Gambar 4.1
Logo PT Kereta Commuter Indonesia baru



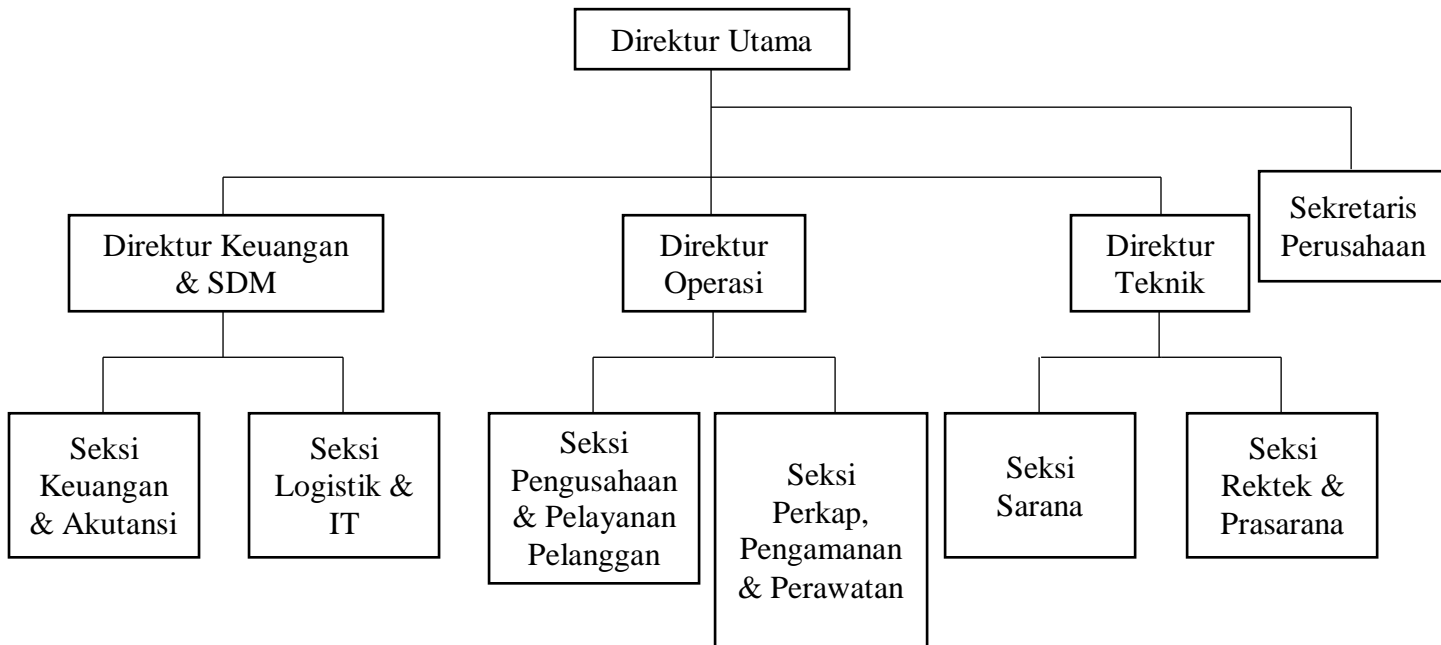
Sumber : krl.co.id

Perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang pelayanan jasa angkutan kereta komuter dengan menggunakan sarana Kereta Rangkaian Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek). Dimana sebelumnya dahulu dinamakan PT KAI Commuter Jabodetabek (PT KCJ) pada 12 Agustus 2008 sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Menneq BUMN No. S-653/MBU/2008 dan diresmikan sebagai anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada tanggal 15 September 2008. Pada tanggal 20 September 2017, 3 hari setelah ulang tahun perusahaan tersebut yang ke-9, PT KAI Commuter Jabodetabek resmi mengubah namanya menjadi PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI).

Berikut merupakan profil singkat mengenai PT Kereta Commuter Indonesia :

Nama Perusahaan: PT Kereta Commuter Indonesia
Alamat: Stasiun Juanda, Jl. Ir. H. Juanda I – Jakarta Pusat 10120
Telpon: 021-3453535
Call Center: 121/021-121
Email: kci@krl.co.id
Website: http://www.krl.co.id/
Visi: Mewujudkan jasa angkutan kereta komuter sebagai pilihan utama dan terbaik.
Misi: Menyelenggarakan jasa angkutan kereta komuter yang mengutamakan, keselamatan, pelayanan, kenyamanan dan ketepatan waktu serta berwawasan lingkungan.
Tujuan: Maksud dan Tujuan perusahaan yaitu untuk melakukan usaha di bidang transportasi pada umumnya, khususnya dibidang perkeretaapian dengan menyediakan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat yang meliputi usaha pengangkutan orang dengan kereta api dan usaha non angkutan penumpang dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Gambar 4.2
 Bagan Struktural Organisasi PT Kereta Commuter Indonesia



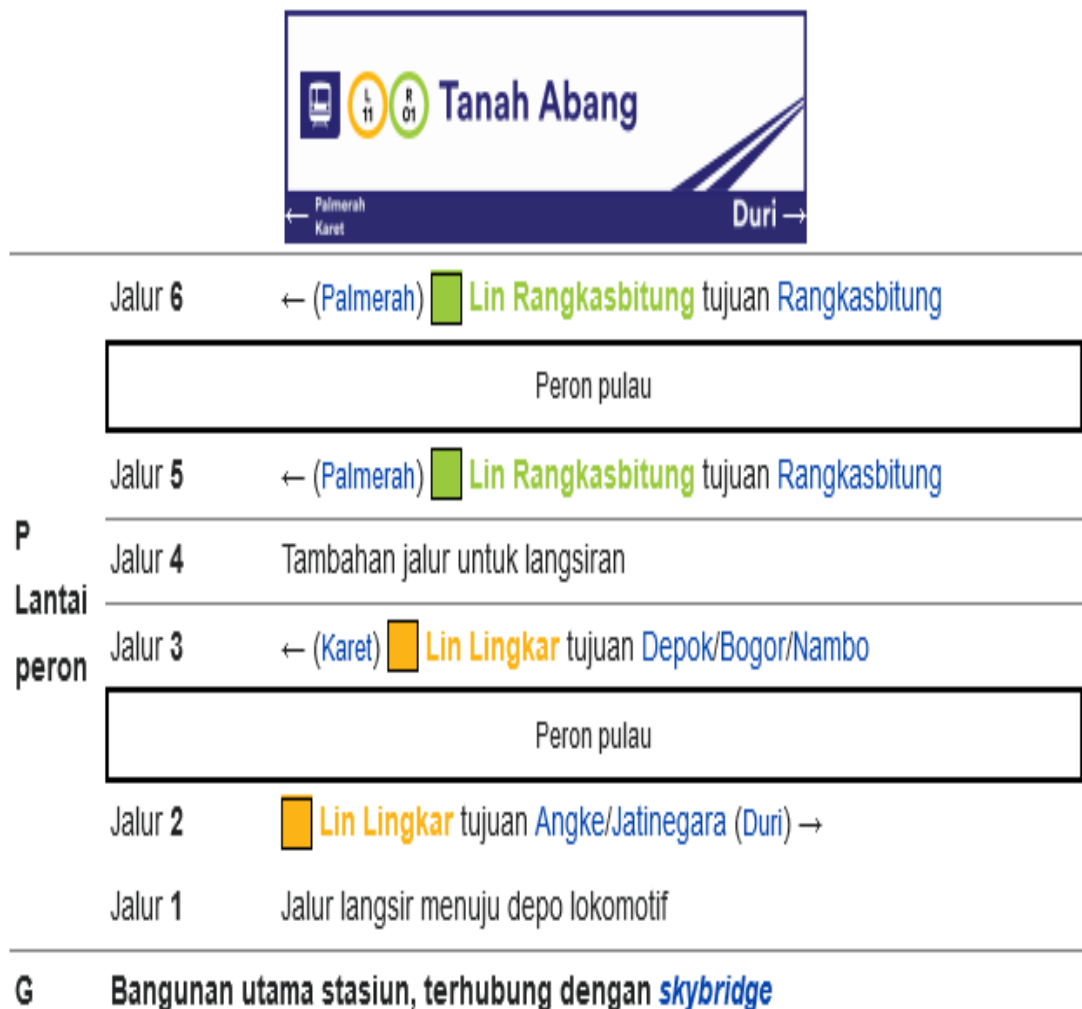
Sumber : krl.co.id

4.1.2 Gambaran Umum Stasiun Tanah Abang

Stasiun Tanah Abang (THB) merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe B yang terletak di kelurahan Kampung Bali, kecamatan Tanah Abang, kota Jakarta Pusat, tepatnya berada di sebelah timur Kanal Banjir Barat dan di selatan Jembatan Layang Kalibaru. Stasiun yang terletak pada ketinggian +9 meter ini hanya melayani KRL Commuter Line. Stasiun ini diresmikan pada tanggal 1 Oktober 1899 oleh perusahaan kereta api Hindia Belanda yang bernama *Staatsspoorwegen Westerlijnen (SS-WL)*, bersamaan dengan pengoperasian jalur KA baru Jakarta–Angke–Rangkasbitung. Bangunan asli stasiun ini telah dibongkar dan digantikan dengan bentuk bangunan berlantai dua seperti sekarang, serta dilengkapi jembatan penyeberangan penumpang dan eskalator. Bangunan ini diresmikan pada tanggal 3 Juni 1997 oleh Menteri Perhubungan kala itu, Haryanto Dhanutirto. Bangunan baru ini dibuat untuk mengakomodasi penumpang KRL Jabotabek yang kala itu sudah beroperasi di jalur Tanah Abang–Serpong.

Seiring waktu, stasiun ini juga terus berkembang, dengan adanya bangunan pintu masuk dan keluar baru yang terletak dekat dengan Depo Lokomotif Tanah Abang. Bangunan pintu masuk dan keluar baru ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas baru, seperti berbagai toko. Pintu masuk dan keluar stasiun ini sudah diintegrasikan dengan JPO yang menghadap Jalan Jatibaru Bengkel, serta *skybridge* yang menghubungkan Stasiun Tanah Abang dengan Pasar Tanah Abang.

Gambar 4.3
Denah Stasiun Tanah Abang



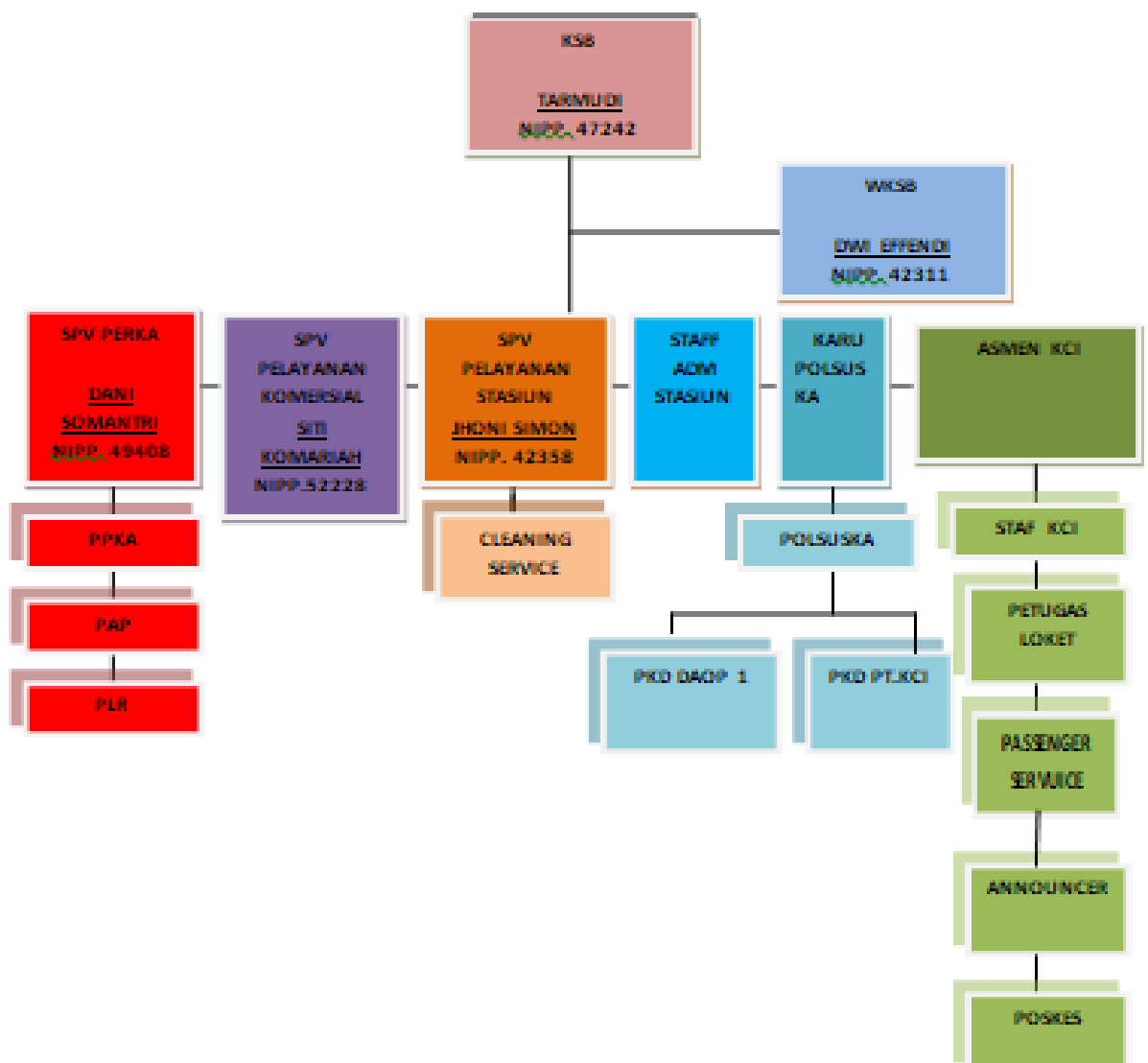
Sumber : krl.co.id.

Gambar 4.4
 Bagan Struktural Organisasi Stasiun Tanah Abang



PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
 DAERAH OPERASI 1 JAKARTA

STRUKTUR ORGANISASI STASIUN BESAR A TANAHABANG



Sumber: DAOP I PT Kereta Api Indonesia.

1.2 Komunikasi

Menurut George C. Edwards III dalam Leo Agustino (2014: 177). Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif terjadi apa bila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan di kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik. Dalam variabel komunikasi terdapat 3 indikator dalam mengukur keberhasilan variabel ini, diantaranya Transmisi, Kejelasan, dan Konsistensi.

Menurut George C. Edwards III dalam Leo Agustino (2014: 177). Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif terjadi apa bila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan di kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik. Dalam variabel komunikasi terdapat 3 indikator dalam mengukur keberhasilan variabel ini, diantaranya Transmisi, Kejelasan, dan Konsistensi.

Dari hasil wawancara mengenai Implementasi Kebijakan Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 (Tinjauan Pada Persero Terbatas Kereta Commuter Indonesia) dengan menggunakan kebijakan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 Tentang Arah, Kebijakan, dan Strategi Pengendalian Kegiatan Transportasi untuk Kereta Api dalam Pasal 12 huruf (b) berbunyi kereta api perkotaan dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari kapasitas penumpang dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*) sesuai dengan konfigurasi tempat duduk dari setiap jenis sarana. Di dapatkan informasi dari beberapa informan tentang variabel komunikasi sebagai berikut:

Transmisi, merupakan penyaluran komunikasi yang baik dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik juga. Karena kesadaran pejabat dinas terkait pemahaman suatu keputusan dan perintah yang telah ditetapkan harus dilaksanakan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait pemahaman mengenai

Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 Tentang Pengendali Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran (Covid-19), menjelaskan bahwasannya PT Kereta Commuter Indonesia sebagai pihak operator tentunya harus paham mengenai isi dari kebijakan tersebut, dimana kebijakan tersebut berisikan tentang pengendalian transportasi secara umumnya di masa pandemi dan dalam ruang lingkup yang mengatur terkait moda kereta api dikerucutkan pada pasal 12 dalam isi kebijakan tersebut.

Selanjutnya, beliau menambahkan terkait penyaluran komunikasi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2021 Tentang Pengendali Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran (Covid-19) kepada masyarakat, bahwasannya PT Kereta Commuter Indonesia tentunya menyalurkan nilai – nilai yang tercantumkan dalam kebijakan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2021 tersebut kepada masyarakat dalam bentuk media sosial, media masa, marka petunjuk atau informasi di Stasiun dan petugas - petugas yang ada di lapangan.

Terakhir terkait transmisi beliau juga menerangkan mengenai hambatan – hambatan apa saja yang terjadi dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, beliau menjelaskan bahwa hambatan tersebut tentunya ada, seperti contohnya yakni banyaknya masyarakat yang komplain kepada pihak KCI baik secara langsung yaitu di stasiun sendiri maupun secara online, seperti yang tercantumkan dalam kutipan wawancara berikut ini,

“Hambatan tentunya ada, apalagi pada masa pandemi dimana penumpang banyak yang komplain baik secara offline maupun online, seperti beberapa contohnya antrian panjang, adanya penyekatan, menunggu lama kereta datangnya kereta dengan berdiri, ribetnya persyaratan naik kereta vaksin dan lain halnya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait pemahaman mengenai Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 Tentang Pengendali Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran (Covid-19), menjelaskan bahwasannya mereka paham betul terkait aturan tersebut yakni aturan tersebut berisikan tentang pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan wabah Covid-19, yang dimana terlampirkan pada salah satu kutipan wawancara dengan Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang sebagai berikut,

“Tentu paham, sebagai operator kami harus paham terkait apa-apa yang dikeluarkan oleh pemerintah dan tentunya harus paham isi dari aturan yang dikeluarkan dimana aturan yang dimaksud bertujuan untuk pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan Covid-19”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait mengenai pemahaman mereka mengetahui adanya Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, menjabarkan bahwasannya 3 penumpang tersebut tidak mengetahui terkait peraturan tersebut, dan hanya mengetahui terkait physical distancing dan penerapan protokol kesehatan saja dalam bermodakan transportasi termasuk kereta api, seperti tertera pada kutipan wawancara berikut dengan Ibu Fatmawati,

“Tidak tau, cuman saya tau kalo peraturan prokes dan jaga jarak dari berita – berita di tv sama pernah baca di internet”.

Kejelasan, merupakan instruksi yang diberikan kepada para pelaksana agar tidak salah dalam mengambil tindakan dengan jelas agar tercipta eksistensi kebijakan yang sudah ditetapkan dan juga mengenai kejelasan pada tujuan dari kebijakan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait tugas dari setiap implementor dan *stakeholder* dalam menjalankan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 ini, beliau menjelaskan PT Kereta Commuter Indonesia sejauh ini bertugas dengan baik dalam mengimplementasikan kebijakan

Permenhub tersebut, setiap ada turunan berupa Surat Edaran (SE) terbaru dari Kementerian Perhubungan tentu PT Kereta Commuter Indonesia selaku operator tentu selalu siap dalam mengaplikasikan isi dari kebijakan tersebut ke dalam praktek di lapangan.

Selanjutnya, beliau menambahkan terkait seberapa jauh pencapaian hasil sosialisasi dari tujuan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, bahwa beliau menerangkan dalam kutipan wawancara berikut,

”Alhamdulillah sejauh ini masyarakat bisa mengerti terkait aturan – aturan atau persyaratan naik KRL Commuter seperti penggunaan double masker, tidak boleh berbicara secara langsung maupun via telepon dalam kereta, melakukan perilaku jaga jarak atau *physical distancing* dan sebagainya, sampai sejauh ini masih dipatuhi oleh pengguna KRL Commuter”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait sosialisasi yang dilakukan dalam merealisasikan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 tersebut, menjabarkan bahwasannya pihak humas dan media Stasiun Tanah Abang telah mensosialisasikan aturan tersebut baik dalam bentuk digital maupun non digital dan pihak keamanan menjadi supporting dalam memantau realisasinya di lapangan, sesuai kutipan wawancara bersama Assitant Manager Keamanan Stasiun berikut,

“Terkait sosialisasi tentunya kami selalu mengikuti kebijakan Pemerintah, setiap aturan dan Surat Edaran (SE) terbaru atau adanya sebuah perubahan pastinya kami akan mensosialisasikannya baik dalam bentuk digital (sosial media, aplikasi) ataupun non digital (poster, marka) baik dalam stasiun maupun dalam KRL”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait pemahaman penumpang mengenai tentang perilaku *physical distancing* (jaga jarak) menjelaskan bahwasannya mereka semua memahami terkait perilaku *physical distancing* (jaga jarak).

Konsistensi, merupakan arahan dalam pelaksanaan kebijakan dalam pengelolaan sumber daya air harus berjalan konsisten dalam arti dapat dijalankan terus-menerus seperti sanksi apa yang diberikan, dan konsistensi tujuan kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait konsistensi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, beliau menegaskan bahwa PT Kereta Commuter Indonesia cukup konsisten dalam mengkawal tegas kebijakan tersebut.

Selanjutnya beliau menambahkan terkait peran PT Kereta Commuter Indonesia dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, dalam kutipan wawancara berikut beliau menjelaskan,

“Kebijakan apapun yang dikeluarkan oleh Pemerintah, sebagai operator tentunya kami mendukung dan taat dalam hal ini mengimplementasikan isi dari setiap aturan tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait peran dan upaya dalam dalam merealisasikan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 tersebut agar tetap konsisten, menjelaskan bahwasannya pihak Stasiun Tanah Abang tetap menjalankan tugas dengan konsisten dan konsekuen sesuai arahan dari pihak regulator yakni Permenhub, walau memang realitasnya banyak hambatan dan hal-hal yang memang tidak bisa diprediksikan seperti naiknya volume penumpang tiba-tiba yang membuat tim keamanan dan lainnya menjadi kewalahan, seperti yang terjabarkan pada sesi wawancara bersama Wakil Kepala Stasiun sebagai berikut,

“Tentunya kami terus bertugas dengan konsisten dan konsekuen, dikarenakan Stasiun Tanah Abang merupakan Stasiun Transit, realitas yang terjadi di lapangan terkadang tidak bisa diprediksikan dengan pasti, terjadinya jumlah penumpang yang tidak terkendali, makanya kami melakukan penyekatan-penyekatan di peron untuk mengatur jumlah penumpang di dalam kereta, dan bila terjadinya pelanggaran itu bukan dikarenakan ketidak konsistenan kami melainkan dikarenakan jumlah penumpang yang tidak terkendali akan tetapi kami tetap melakukan tugas dengan konsisten”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait apakah penumpang melakukan perilaku *physical distancing* tersebut baik dalam kereta maupun di Stasiun, menjelaskan bahwasannya ketiga penumpang tersebut melakukan perilaku tersebut, sebagaimana dijelaskan dalam sesi wawancara dengan Bapak Bahar berikut,

”Iya tentunya saya melakukan hal tersebut demi kenyamanan saya dan memang sudah aturannya”.

1.3 Sumber Daya

Eksistensi kebijakan yang dilaksanakan tidak akan berjalan efektif jika tidak adanya sumber daya yang memadai karena sumber daya menjadi faktor paling berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Perihal variabel Sumber Daya terdapat 4 (empat) indikator yang saling melengkapi untuk mengukur keberhasilan, menurut Edwards III indikator tersebut diantaranya; Staff, Informasi, Wewenang, dan Fasilitas.

Dari hasil wawancara mengenai Implementasi Kebijakan Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 (Tinjauan Pada Persero Terbatas Kereta Commuter Indonesia) dengan menggunakan kebijakan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 Tentang Arah, Kebijakan, dan Strategi Pengendalian Kegiatan Transportasi untuk Kereta Api dalam Pasal 12 huruf (b) berbunyi kereta api perkotaan dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari kapasitas penumpang dan penerapan jaga jarak fisik

(*physical distancing*) sesuai dengan konfigurasi tempat duduk dari setiap jenis sarana. Di dapatkan informasi dari beberapa informan tentang variabel sumber daya sebagai berikut:

Staff, menjadi sebuah tolak ukur keberhasilan dalam melaksanakan kebijakan yang sudah ditetapkan, dengan adanya staff diharapkan dapat berhasil melakukan suatu pencapaian dari kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait bidang khusus yang memanagerialkan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, beliau menerangkan dalam isi kutipan wawancara tersebut,

”Ada Satgas Covid-19 yang dibentuk oleh pihak manajemen PT KCI dalam menghandle lingkup eksternal (penumpang), yang dimana mereka bertugas membuat aturan, memantau aturan – aturan pengguna selama pandemi, dalam ruang lingkup internal (karyawan) KCI terdapat Ciranger. Ciranger ini merupakan karyawan – karyawan terpilih yang berjumlah sekitar 150 orang, yang dimana tugas Ciranger ini untuk mensosialisasikan serta menedukasikan karyawan dan terkadang juga ke penumpang, Ciranger ini disebar ke Stasiun – Stasiun unuk mengkampanyekan pola hidup sehat, cuci tangan, memakai masker dan *physical distancing* kepada pengguna di Stasiun dan juga di kantor – kantor KCI”.

“Namun terkait petugas kami yang bertugas di dalam kereta memang selama pandemi jumlahnya terbatas, dikarenakan adanya pengurangan jumlah petugas juga jadi terkadang memang kondisi di dalam kereta suka tidak terkendalikan”

Selanjutnya, beliau menerangkan terkait kondisi dukungan staff terhadap usaha mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 dalam memahami tugas dan wewenangnya, bahwa Sejauh ini tentunya staff pada PT Kereta Commuter Indonesia cukup membantu dalam bekerja serta juga melakukan sosialisasi dan edukasi ke masyarakat yang terdapat di Stasiun - Stasiun, jadi harus paham tugas dan wewenangnya yang sudah diatur pada Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait kondisi dukungan staff terhadap usaha mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 dalam memahami tugas dan wewenangnya, menjabarkan bahwasannya tentunya dukungan jumlah staff dan pemahaman tugas oleh staff sangatlah menjadi faktor pendukung memaksimalkan terimplementasinya kebijakan dengan baik, sesuai kutipan wawancara dengan Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang sebagai berikut,

”Kondisi staff atau petugas tentu menjadi faktor pendukung dalam merealisasikan aturan dari Peraturan Manteri Perhubungan PM 41 Tahun 2020, petugas juga harus paham betul esensi dari aturan tersebut, di Stasiun Tanah Abang sendiri kami memiliki petugas secara keseluruhan berjumlah dari Daop I KAI (26), KCI (15), passenger service (11), keamanan (79), kebersihan (45) dengan total 176 petugas”.

Table 4.1
Jumlah Petugas Stasiun Tanah Abang

No.	Unit Petugas	Jumlah
1.	DAOP 1 PT Kereta Api Indonesia	26
2.	PT Kereta Commuter Indonesia	15
3.	Passenger Service	11
4.	Keamanan	79
5.	Kebersihan	45
Total		176

Sumber: Stasiun Tanah Abang.

Pihak Keamanan Stasiun juga menambahkan bahwasannya petugas mereka bila bertugas dalam memantau dalam kereta terbagi menjadi 4 – 8 petugas tergantung jumlah rangkaian kereta (gerbong), dan yang bertugas di Stasiun Tanah Abang berjumlah 79 dikarenakan Stasiun Tanah Abang merupakan salah satu Stasiun Besar yang berada dalam track KRL Jabodetabek.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait apa adakah petugas dari pihak Stasiun Tanah Abang yang memberikan informasi/teguran bila terdapat penumpang yang melanggar Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, menjelaskan bahwasannya penumpang kadang melihat ada petugas yang menegur bila ada penumpang yang melanggar aturan tersebut, akan tetapi bila pada jam – jam terjadinya kepadatan mereka jarang bahkan sukar melihatnya, sebagaimana terjelaskan pada sesi wawancara dengan Bapak Bahar berikut,

”Iya terkadang sesekali saya melihat adanya petugas yang menegur didalam kereta namun terkadang memang kondisi padat dalam krl pada jam-jam sibuk saya jarang melihat petugas yang menegur kepadatan dalam krl, menurut pandangan saya pribadi itu tidak ada jaga jaraknya sama sekali”.

Informasi, berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait media

petunjuk pelaksanaan dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, bahwa PT Kereta Commuter Indonesia telah sosialisasikan petunjuk – petunjuk lewat sosial media, media masa dan disetiap Stasiun pun sudah terdapat banyak marka petunjuk terkait edukasi untuk menghimbau dan mengajak penumpang untuk menerapkan pola hidup sehat saat bermodakan KRL Commuter di masa pandemi. Selanjutnya beliau menambahkan terkait Siapakah implementor dan *stakeholder* Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 serta sudah seberapa jauh pelaksanaannya, dalam beberapa kutipan wawancara beliau menjawab,

“PT KCI yang dimana kami berstakeholder atau berkerjasama dengan Kemenkes, Kemenhub, Satgas Covid Nasional, Dinas – Dinas terkait dalam lingkup Jabodetabek, total stakeholder secara kuantitatif ada 7”.

Tabel 4.2
Stakeholder PT Kereta Commuter Indonesia

No.	Stakeholder
1.	Kementerian Perhubungan RI
2.	Kementerian Kesehatan RI
3.	Kementerian Badan Usaha Milik Negara RI
4.	Satgas Covid-19 Nasional
5.	Pemerintah Daerah DKI Jakarta
6.	Pemerintah Daerah Banten
7.	Pemerintah Daerah Jawa Barat
Total	7

Sumber: PT Kereta Commuter Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait adakah sosialisasi berupa informasi maupun teguran yang diterapkan oleh petugas atau staff ke penumpang dalam merealisasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 tersebut, menjabarkan bahwasannya tentu ada pastinya teguran dari petugas Stasiun Tanah Abang kepada penumpang yang melanggar baik di dalam kereta maupun di stasiun, tidak hanya penumpang para

staff dan petugas juga ditegur bilamana tidak melakukan protokol kesehatan, sesuai isi dari wawancara bersama Wakil Kepala Stasiun Tanah abang berikut,

”Pastinya akan kami tegur bilamana ada penumpang bahkan staff yang melanggar aturan, walaupun petugas kami sudah melakukan tugasnya secara maksimal dalam menegur tegas penumpang yang melanggar di atas kereta terutama, banyak penumpang yang kembali mengulangi pelanggaran tersebut, ada juga yang nurut juga, ada yang ditegur malah ketawa-ketawa dalam petugas kami pergi mereka ulangi kembali, jadi kembali lagi ke masyarakatnya kalo kami sudah melakukan tugas dengan maksimal”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait tanggapan penumpang mengenai penyaluran informasi terkait *physical distancing* dan penggunaan prokes dari pihak KRL (PT KCI) kepada penumpang, menjelaskan bahwasannya sangat informatif dan bagus untuk mengingatkan penumpang untuk senantiasa menerapkan protokol kesehatan dan *physical distancing*, walaupun memang masih saja banyak dari masyarakat yang memngabaikan seperti tidak menggunakan double masker dan berbicara secara langsung di dalam kereta api, sebagaimana dijelaskan pada sesi wawancara dengan Bapak Mansur berikut,

”sangat bagus ya, baik di dalam KRL ataupun di Stasiun Tanah Abang selalu ada himbuan dari petugas untuk mengingatkan selalu penumpang taat prokes, walaupun saya sendiri banyak juga melihat penumpang lain yang masih membandel (tidak taat aturan)”.

Wewenang, pada umumnya perintah untuk dilaksanakan berupa suatu legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait Bagaimana sejauh ini wewenang yang diberikan kepada PT Kereta Commuter Indonesia dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, menjelaskan bahwa wewenang yang diberikan kepada PT Kereta Commuter

Indonesia sebagai operator hanya melakukan pengawasan dan penertiban kegiatan penumpang dalam bermodakan transportasi KRL Commuter disetiap Stasiun dalam lingkup Jabodetabek.

Selanjutnya beliau menjelaskan terkait sanksi jika ada yang melanggar mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 dan bagaimana proses sanksi yang diberikan, dalam kutipan wawancara berikut,

“Secara umum untuk sanksi kepada masyarakat, sejauh ini kami hanya berupa preventif seperti himbauan atau teguran kepada penumpang, mungkin sanksi terberatnya bila terdapat syarat – syarat yang tidak terpenuhi oleh penumpang maka penumpang tersebut dipaksakan tida bisa bermodakan KRL Commuter”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait wewenang yang diberikan dalam meimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 terkhusus dalam merealisasikan perilaku *physical distancing*, menjelaskan bahwasannya pihak Stasiun sebagai operator yang disubsidikan pemerintah tentunya berwenang sebagai supporting implementasi aturan tersebut berjalan maksimal realisasinya di lapangan, sebagaimana isi dari wawancara bersama Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang,

”Wewenang kami sebagai operator yang disubsidikan oleh pemerintah tentunya mendukung penuh aturan pemerintah dan memaksimalkan realisasinya aturan tersebut dengan konsisten, melakukan pengawasan bila ada yang melanggar tidak hanya ke penumpang bahkan ke petugas-petugas kami juga untuk melakukan prokes, dan hingga sekarang selalu kami ingat”

Fasilitas, fasilitas fisik bisa pula merupakan sumber-sumber penting dan pendukung dalam meimplementasikan aturan berjalan maksimal realisasinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait fasilitas seperti apa yang difasilitasi dalam rangka mendukung implementasi Peraturan Menteri

Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, dalam kutipan wawancara berikut beliau menjelaskan,

“Untuk pemantauan sendiri, kami kan tergabung dengan Satgas Covid Nasional karena kami merupakan salah satu dari bagian BUMN, tentunya kami melakukan *controlling* langsung dengan tegas juga seperti disembarnya petugas - petugas posko di Stasiun – Stasiun untuk memantau kepadatan dan pelanggaran penumpang”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait fasilitas yang diberikan dalam merealisasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, menjabarkan bahwasannya Stasiun Tanah Abang menyediakan banyak fasilitas pendukung dalam merealisasikan kebijakan tersebut, seperti contohnya westafel untuk mencuci tangan beserta sabun cuci tangan, handsanitizer yang disediakan di beberapa titik, masker, lalu marka – marka sert sticker – sticker yang berisikan sebagai pengingat dan menghimbau penumpang dan seluruh petugas di Stasiun Tanah Abang untuk melakukan protokol kesehatan dan *physical distancing*, sebagaimana yang tercantumkan pada sesi wawancara bersama Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun berikut ini,

”Terkait fasilitas pendukung, kami menyediakan westafel beserta sabun dan handsanitizer untuk mencuci tangan di beberapa titik, dan selalu kami *control* agar tidak kosong dan kami juga menyediakan masker dan juga kami masih memasang stciker untuk menjaga jarak sampai saat ini”

(Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang).

”Fasilitas sendiri kami telah menyiapkan berbagai papan petunjuk, sticker-sticker, dan marka-marka seperti pembatasan jarak antar penumpang, masker medis, dan lain halnya yang berkaitan dalam penanganan Covid-19, lalu kami juga telah menyediakan westafel-westafel untuk mencuci tangan”

(Assitant Manager Keamanan Stasiun).

Gambar 4.5
Sticker Penggunaan Double Masker di Stasiun Tanah Abang



Sumber : Dokumentasi pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait tanggapan penumpang mengenai fasilitas pelayanan yang diberikan pihak PT KCI maupun Stasiun Tanah Abang dalam mendukung Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, menjelaskan bahwasannya Stasiun Tanah Abang telah memfasilitasi dengan baik untuk mendukung penumpang melakukan protokol kesehatan dan *physical distancing* walaupun memang masih ada yang harus dibenah kembali oleh pihak Stasiun Tanah Abang, seperti yang dijelaskan Ibu Fatmawati pada sesi wawancara berikut,

”Menurut saya pribadi fasilitas di Stasiun Tanah Abang sudah sangat mendukung, mungkin sticker atau petunjuk untuk taat prokes lebih diperbanyak lagi, apalagi petunjuk untuk double masker soalnya saya melihat dipintu masuk stasiun kurang besar kertasnya, kemungkinan masyarakat juga banyak yang tidak ngeh petunjuk double masker itu”.

Gambar 4.6
Sticker Protokol Kesehatan di dalam Kereta Commuter



Sumber : Dokumentasi pribadi.

1.4 Disposisi

Menurut George C. Edwards III disposisi sebagai faktor penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan jika ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Ada beberapa indikator menurut Edwards III diantaranya, Pengangkatan Birokrat (Sikap Pelaksana) dan Intensif.

Dari hasil wawancara mengenai Implementasi Kebijakan Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 (Tinjauan Pada Persero Terbatas Kereta Commuter Indonesia) dengan menggunakan kebijakan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 Tentang Arah, Kebijakan, dan Strategi Pengendalian Kegiatan Transportasi untuk Kereta Api dalam Pasal 12 huruf (b) berbunyi kereta api perkotaan dilakukan pembatasan jumlah penumpang dari kapasitas penumpang dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*) sesuai dengan konfigurasi tempat duduk dari setiap jenis sarana. Dijelaskan sebagai berikut:

Pengangkatan Birokrat, dapat menimbulkan kecenderungan-kecenderungan pelaksana menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait komitmen implementor yakni PT Kereta Commuter Indonesia dalam melaksanakan tujuan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 terkhusus dalam merealisasikan perilaku *physical distancing*, menerangkan bahwa komitmen PT Kereta Commuter Indonesia sangat jelas dan tegas, dan tentunya sebagai operator PT Kereta Commuter Indonesia juga *compliance* kepada kebijakan yang telah ditetapkan pihak regulator yakni Kementerian Perhubungan, selama kebijakan PM 41 tersebut belum dicabut tentunya akan terus dikawal, apabila ada pelanggar maka segera ditindak. Beliau juga menambahkan terkait sikap pelaksana atau implementor dalam independensi apabila ada yang melanggar, dalam kutipan wawancara berikut ini,

”Independensi staff dan penumpang cukup tegas karena tidak memihak kepada siapapun. Untuk awalnya kami tindak dengan sanksi berupa teguran atau himbauan seperti surat (administrasi)”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait Strategi seperti apa yang disiapkan dan komitmen yang dijalankan dalam memaksimalkan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 di Stasiun Tanah Abang, menjabarkan bahwasannya pihak Stasiun Tanah Abang senantiasa mengadakan pertemuan atau rapat guna membahas serta mengevaluasi setiap unitnya, dan tentunya juga melakukan *controlling* situasi di lapangan dengan tegas agar implementasinya tidak kendor, Assitant Manager Keamanan Stasiun juga menambahkan argumentasi dalam kutipan wawancara berikut,

”Tentunya kami akan mengikuti seluruh aturan peraturan dari Pemerintah, senantiasa mengimplementasikan Suran Edaran terbaru dan akan kami sosialisasikan kepada penumpang pastinya, tentunya kegiatan-kegiatan tersebut selalu kami upgrade dengan mengadakan sebuah meeting dalam rangka mengevaluasi kinerja para staff dan memikirkan rangkaian strategi guna memaksimumkan implementasi aturan terkait”.

Pihak Stasiun Tanah Abang juga menambahkan terkait komitmennya sebagai operator dalam menjalankan tugas mengimplementasikan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 tersebut, dalam kutipan wawancara bersama Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang sebagai berikut,

”Tentunya kami sangat berkomitmen dengan tugas yang diberikan oleh pemerintah, setiap unit juga saling berkoordinasi satu sama lain”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait tanggapan penumpang terhadap fenomena penumpukan penumpang di dalam kereta dan tanggapan terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 khususnya dalam merealisasikan perilaku *physical distancing* serta proses lainnya, menjelaskan bahwasannya para informan menyatakan mereka tidak nyaman dengan kondisi kereta yang padat di masa pandemi, dan menitik beratkan waktu – waktu tertentu biasa terjadinya kepadatan tersebut yakni jam pagi dan sore hari, sedangkan pendapat terkait Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 para informan juga menyatakan hal yang sama bahwasannya peraturan tersebut sangat mendukung untuk kesehatan dan kenyamanan penumpang, akan tetapi memang pasti adanya *culture shock* yang penumpang rasakan seperti akan menghambat waktu perjalanan karena harus menunggu antrian di peron, melakukan vaksinasi minimal dosis 2 dan walaupun memang pada realitasnya penumpang merasakan masih tidak maksimalnya realisasi peraturan tersebut, sebagaimana dijelaskan Ibu Fatmawati dalam sesi wawancara berikut,

“Tanggapan saya ya ini merupakan peraturan yang tentunya bermaksud positif dan mendukung sekali ya di kondisi seperti ini, tapi sih memang kembali lagi implementasinya harus lebih di maksimalkan lagi”.

Insentif, salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif - insentif dengan tujuan mempengaruhi tindakan – tindakan para pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait apakah terdapat sebuah *rewards* pada mekanisme pemantauan yang diterapkan oleh implemmentor yakni PT Kereta Commuter Indonesia dalam merealisasikan perilaku *physical distancing*, dalam kutipan wawancara berikut beliau menjelaskan,

“Sejauh ini terkait *rewards* langsung kepada karyawan belum ada sejauh ini, secara *corporate* dari Pemerintahan kami mendapatkan penghargaan atau *rewards* karena berhasil dalam menerapkan protokol kesehatan baik dilingkungan karyawan dan penumpang di tahun 2021 yang sebelumnya di tahun sebelumnya KAI yang mendapatkan penghargaan tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait tanggapan Bagaimana tanggapan Saudara mengenai banyaknya masyarakat yang masih melanggar peraturan tersebut dan adakah sebuah *rewards* yang dijanjikan pihak Stasiun Tanah Abang dalam tujuan meningkatkan kinerja petugas, berikut tanggapan Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun syang tercantumkan pada sesi wawancara sebagai berikut,

“Kebanyakan masyarakat pada waktu awal-awal pandemi yang melanggar beranggapan bahwasannya aturan tersebut dikeluarkan hanya dari kami yang sebagaimana aturan itu sebenarnya dikeluarkan oleh pemerintah dan saat ini tentunya masyarakat sudah harus paham akan hal itu, kembali kesadaran masyarakat untuk tetap bersabar dan mentaati segala aturan bila ingin bermodakan kereta” (Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang). Beliau juga menambahkan terkait insentif menjelaskan,

“Terkait insentif sendiri biasanya pihak KAI nya yang memberikan *rewards* kepada setiap Stasiun yang menjalankan kinerjanya dengan baik” (Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang).

”Tentunya kami tetap menjalankan tugas kami sebaik mungkin dan bagi kondisi penumpang di lapangan juga tetap kami pantau bilamana ada penumpang yang tidak mengikuti aturan prokes dan lain halnya akan kami tidak perbolehkan masuk stasiun atau naik kereta” (Divisi Keamanan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 (Tiga) Bapak Bahar, Bapak Mansur, Ibu Fatmawati sebagai penumpang KRL di Stasiun Tanah Abang terkait biaya yang dikeluarkan untuk mentaati Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 khususnya dalam merealisasikan perilaku *physical distancing* serta prokes lainnya, mensimpulkan bahwasannya para informan mengeluarkan biaya untuk keperluan tersebut yakni dibawah Rp.100.000,00 rupiah, Pak Mansur Rp.70,000,00 rupiah, Pak Bahar dan Mba Fatmawati Rp.50.000,00 rupiah.

1.5 Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edwards III walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakannya. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebagikan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat proses kebijakan. Dalam variabel struktur birokrasi, Edwards III membagikan lagi kedalam indikator berupa SOP dan Fragmentasi.

Dari hasil wawancara mengenai Implementasi Kebijakan Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19 (Tinjauan Pada Persero Terbatas Kereta Commuter Indonesia) dengan menggunakan kebijakan dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 Tentang Arah, Kebijakan, dan Strategi Pengendalian Kegiatan Transportasi untuk Kereta Api dalam Pasal 12 huruf (b) berbunyi kereta api perkotaan dilakukan pembatasan

jumlah penumpang dari kapasitas penumpang dan penerapan jaga jarak fisik (*physical distancing*) sesuai dengan konfigurasi tempat duduk dari setiap jenis sarana. dijelaskan sebagai berikut:

Standard Operating Procedures (SOP), prosedur – prosedur ini bertujuan dalam menanggulangi keadaan – keadaan umum yang tentunya akan berpengaruh pada proses pelaksanaan kebijakan yang memiliki pengaruh penting pada implementasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait SOP yang mengatur pada pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, beliau menjelaskan pada kutipan wawancara berikut,

“Terkait SOP, pada Ciranger dalam makalah inovasi standar yang dimana SOP ini hanya untuk kebutuhan internal, untuk kebutuhan eksternal kami tentunya mengikuti SOP yang telah dikeluarkan berupa Surat Edaran (SE) oleh Kementerian Perhubungan yaitu yang terbaru SE No. 89 Tahun 2021”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait Adakah SOP yang mengatur pada pelaksanaan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, menjelaskan bahwasannya SOP tentunya ada, yang dimana mengatur secara keseluruhan unit yang bertugas di Stasiun Tanah Abang bahkan yang mengatur terkait pandemi dan pastinya juga berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 serta Surat Edaran dari pemerintah, setiap keluarnya Surat Edaran terbaru pihak PT KCI akan segera merevisi atau memperbaharui SOP yang lama, Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang juga menjelaskan sedikit sesuai pada kutipan wawancara berikut,

”SOP dari internal sendiri tentunya kami ada, namun secara umum SOP kami juga berpedoman pada Surat Edaran dari pemerintah, setiap ada SE terbaru tentu SOP kami *upgrade*”.

Fragmentasi, sebuah sifat mengotak – ngotakan birokrasi ke dalam sejumlah satuan yang masing – masing memiliki peran tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) sebagai Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia terkait seberapa jauh koordinasi antar *stakeholder* dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 terkhusus dalam merealisasikan perilaku *physical distancing* dan bagaimana bila terjadi muncul konflik kepentingan dan bagaimana proses penyelesaian dalam konflik,

Bahwasannya PT Kereta Commuter Indonesia berkordinasi dengan berjalan baik kepada setiap stakeholders, senantiasa melakukan survei bersama ke beberapa titik Stasiun di wilayah Jabodetabek yang sekaligus untuk mensosialisasikan dan mengedukasikan penumpang dalam bermodakan KRL Commuter, beliau juga menambahkan sejauh ini belum ada terjadinya konflik dengan setiap stakeholder dan tentunya penyelesaiannya akan diselesaikan secara hukum yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yakni Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun, terkait seberapa jauh koordinasi antar *stakeholder* dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 terkhusus dalam merealisasikan perilaku *physical distancing* dan Adakah muncul konflik kepentingan dan bagaimana proses penyelesaian dalam konflik, pertama yang dijelaskan mengenai koordinasi antar *stakeholder* bahwasannya pihak Stasiun Tanah Abang sangatlah berkoordinasi dengan baik, seperti yang telah disampaikan oleh Assitant Manager Keamanan Stasiun pada kutipan wawancara berikut,

”Tentunya kami selalu mengadakan pertemuan online maupun offline yang seringnya kami selalu megadakan rapat melalui zoom dengan *stakeholder*, dalam pembahasan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 ini kami sebelumnya telah melakukan rapat pembahasan aturan tersebut dengan para *stakeholder* sehingga implementasi di hari H setelah aturan tersebut di sahkan oleh Pemerintah kami telah siap, antar unit internal kami selalu berkoordinasi dengan baik dan antar *stakeholder* pun koordinasinya lancar karena kami rutin mengadakan rapat bersama”.

Selanjutnya penjelasan terkait muncul konflik kepentingan antar unit maupun *stakeholder* dan bagaimana proses penyelesaiannya, Wakil Kepala Stasiun Tanah Abang dan Assitant Manager Keamanan Stasiun menjelaskan secara kompak bahwasannya sejauh ini belum terjadi konflik antar *stakeholder*, bilamana memang sewaktu - waktu terjadi maka solusi terbaik yang akan dilakukan untuk menyelesaikannya adalah mengadakan audiensi secara tertutup dan tentunya akan diselesaikan berdasarkan aturan atau hukum yang ada, Wakil Kepala Stasiun menjelaskan sedikit pada kutipan wawancara berikut,

“Alhamdulillah sampai saat ini tidak ada konflik, bilamana terjadi tentunya kami akan melakukan prosesnya (proses penyelesaian) secara tertutup”.