

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Hasil Pembahasan

Hasil penelitian ini merupakan suatu pembahasan dan analisis berupa data dan fakta yang ada di lapangan, serta disesuaikan dengan teori yang digunakan.

5.1.1 Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 oleh PT Kereta Commuter Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, maka hasil penelitian tentang implementasi Peraturan Kementerian Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 ini disajikan dan dianalisis menggunakan model George Charles Edwards III, sebagai berikut:

1. Komunikasi

Transmisi, menurut George C. Edward III, hambatan yang timbul dalam mentransmisikan perintah-perintah implementasi. Pertama, pertentangan pendapat antara pelaksana dengan perintah yang dikeluarkan oleh pengambil kebijakan, hal ini dilihat dari hasil observasi peneliti dimana masih menemukan penumpang yang mengkomplain petugas bilamana melanggar protokol kesehatan. Kedua, informasi melewati berlapis-lapis hierarki birokrasi, seperti halnya kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 yang dikeluarkan oleh Kementerian Perhubungan Republik Indonesia lalu diturunkan kepada setiap Direktorat di Kementerian Perhubungan yang dimaksud disini yakni Direktorat Jenderal Perkeretaapian sebagai regulator lalu turun kepada pihak operator kereta salah satunya yaitu PT Kereta Commuter Indonesia. Ketiga, adanya hambatan oleh persepsi yang selektif dan ketidakmauan para pelaksana untuk mengetahui persyaratan-persyaratan yang tertera pada kebijakan, dimana penyaluran informasi oleh PT Kereta Commuter Indonesia terkait protokol kesehatan sesuai yang tertera

dengan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 telah dilaksanakan dengan baik, itu dibuktikan dengan hasil observasi peneliti yang menemukan di Stasiun Tanah Abang adanya marka serta papan informasi mengenai aturan protokol kesehatan tidak hanya itu, melalui platform sosial media juga bahwa PT Kereta Commuter Indonesia telah menyebar informasi mengenai aturan perjalanan yang mengharuskan penumpang untuk senantiasa menerapkan protokol kesehatan, namun persepsi yang ada pada sebagian penumpang terhadap kebijakan tersebut membuat masih adanya pelanggaran-pelanggaran, pihak Stasiun Tanah Abang terkait protokol kesehatan sesuai yang tertera dengan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 telah dilaksanakan dengan baik, itu dibuktikan dengan beberapa petugas keamanan yang telah paham dengan maksud dan isi yang tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, pihak Stasiun Tanah Abang juga menjelaskan selalu melakukan mobilitas di dalam Stasiun Tanah Abang untuk memantau dan mengarahkan seluruh penumpang yang masuk dan yang ingin menaiki kereta untuk selalu taat terhadap aturan menerapkan protokol kesehatan demi kenyamanan bersama.

Kejelasan, menurut George C. Edward III bahwa jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal, George C. Edward III menambahkan 6 faktor terjadinya ketidakjelasan, faktor-faktor tersebut adalah kompleksitas kebijakan publik, keinginan untuk tidak mengganggu kelompok-kelompok masyarakat, kurangnya konsensus mengenai tujuan-tujuan kebijakan, masalah-masalah dalam memulai suatu kebijakan baru, menghindari pertanggung jawaban kebijakan, dan sifat pembentukan kebijakan pengadilan, dan disini peneliti menganalisis bahwa pemahaman isi dari kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 telah di mengerti oleh petugas staff PT Kereta Commuter Indonesia, sehingga kejelasan tugas dapat

dilakukan dengan baik serta koordinasi kepada penumpang dapat disampaikan dengan jelas, pihak Stasiun Tanah Abang menjelaskan bahwa sosialisasi terkait kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 berjalan dengan baik melalui divisi humas dan divisi media sebagai supporting untuk mengkampanyekan protokol kesehatan di Stasiun Tanah Abang, sehingga hal tersebut membuktikan bahwa kejelasan komunikasi berjalan dengan baik karena petugas di Stasiun Tanah Abang telah memahami isi dari peraturan tersebut.

Konsistensi, menurut George C. Edward III masalah ketidakconsistenan yang timbul dikarenakan penerima komunikasi yang salah dalam menafsirkan pesan komunikasi atau kelonggaran (tidak tegas dan disiplin) dalam mengambil tindakan (implementasi) sehingga tujuan-tujuan kebijakan sulit untuk tercapai realisasinya, namun disini PT Kereta Commuter Indonesia sebagai pihak operator yang disubsidikan oleh pemerintah mereka menjelaskan bahwa akan konsisten dan konsekuen dalam mensupport kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, pihak PT Kereta Commuter Indonesia Stasiun Tanah Abang menjelaskan bahwa akan senantiasa konsisten dan konsekuen dalam mensupport kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020.

Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi bahwasannya indikator komunikasi tersebut belum berjalan maksimal dikarenakan masih banyaknya gap dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 diantaranya masih adanya penumpang yang tidak mentaati isi dari peraturan tersebut (**Transmisi**), peneliti melihat di lapangan bahwa masih adanya ketidaktahuan penumpang terkait isi peraturan tersebut, sehingga hal tersebut yang menjadikan beberapa penumpang melanggar (**Kejelasan**), dan tingkat kepadatan penumpang di jam-jam tertentu (pagi dan sore waktu kerja) sehingga realisasi penerapan *physical distancing* (jaga jarak) tidak terealisasi dengan maksimal, dikarenakan Stasiun Tanah Abang merupakan stasiun transit, realitas yang terjadi di lapangan terkadang tidak bias diprediksikan dengan pasti, terjadinya jumlah penumpang yang tidak terkendali, pihak Stasiun Tanah Abang

senantiasa melakukan penyekatan pada peron untuk tidak terjadi kerumunan pada pepron penunggu utama, pihak Stasiun menjelaskan juga hal tersebut terjadi bukan karena ketidak konsisten mereka dalam bertugas namun karena ketidaksabaran penumpang yang sulit untuk di atur, biasanya fenomena kepadatan penumpang terjadi pada jam-jam tertentu (pagi dan sore waktu kerja) sehingga realisasi penerapan *physical distancing* (jaga jarak) tidak terealisasikan dengan maksimal. Namun, bila dianalisis hal tersebut sebenarnya bisa diatasi dengan perintah-perintah implementasi yang tegas dari PT Kereta Commuter Indonesia kepada pihak Stasiun, sebagaimana pendapat George C. Edward III yakni menyelediki hubungan antar komunikasi dan implementasi, secara generalisasi bahwa semakin cermat keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan diteruskan kepada mereka yang harus melaksanakannya maka semakin tinggi probabilitas keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah pelaksanaan tersebut dilaksanakan (**Konsistensi**).

2. Sumber Daya

Staff, bahwasannya PT Kereta Commuter Indonesia memiliki staff atau petugas khusus dalam memanagerialkan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, staff tersebut diberi namakan Ciranger, anggota Ciranger sendiri berjumlah 150 orang yang dimana Ciranger ini bertugas untuk mensosialisasikan serta menedukasikan karyawan dan terkadang juga ke penumpang terkait isi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020. Ciranger ini ditempatkan di setiap Stasiun di Jabodetabek termasuk Stasiun Tanah Abang, di Stasiun Tanah Abang sendiri jumlah anggota Ciranger sendiri yakni 15 orang, yang termasuk dalam total seluruh petugas yang bertugas di Stasiun Tanah Abang yaitu 176 orang, untuk jumlah petugas keamanan sendiri di dalam kereta beragam jumlahnya tergantung jumlah kereta (gerbong) yang tersedia yaitu 4 – 8 petugas keamanan, pihak PT Kereta Commuter Indonesia juga telah mengkonfirmasi bahwasannya petugas mereka yang bertugas di dalam kereta juga terbatas karena adanya pengurangan jumlah anggota keamanannya selama pandemi Covid-19, Pihak PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Tanah Abang sendiri jumlah anggota Ciranger sendiri yakni 15 orang, yang

termasuk dalam total seluruh petugas yang bertugas di Stasiun Tanah Abang yaitu 176 orang, untuk jumlah petugas keamanan sendiri di dalam kereta beragam jumlahnya tergantung jumlah kereta (gerbong) yang tersedia yaitu 4 – 8 petugas keamanan, pihak PT Kereta Commuter Indonesia juga telah mengkonfirmasi bahwasannya petugas mereka yang bertugas di dalam kereta juga terbatas karena adanya pengurangan jumlah anggota keamanannya selama pandemi Covid-19 namun George C. Edward III berpendapat bahwa jumlah tidak selalu mempunyai efek positif bagi implementasi kebijakan. Hal ini berarti bahwa jumlah petugas yang banyak tidak secara otomatis mendorong implementasi berjalan berhasil. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kecakapan yang dimiliki oleh para petugas, namun di sisi lain kekurangan pada petugas keamanan pada kereta tersebut juga bisa saja menimbulkan persoalan yang pelik menyangkut implementasi kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 yang efektif.

Informasi, Supervisor Media Relations PT Kereta Commuter Indonesia menjelaskan bahwa isi dalam Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 sudah tersosialisasikan dengan maksimal pada *platform* di media sosial, media masa serta petunjuk – petunjuk yang berada di Stasiun Tanah Abang baik berupa verbal maupun non verbal, dari pihak Stasiun Tanah Abang melanjutkan arahan dari pimpinannya yakni PT Kereta Commuter Indonesia untuk sosialisasi informasi tersebut kepada seluruh penumpang di Stasiun, Pihak PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Tanah Abang menjelaskan telah melakukan informasi dengan baik, baik itu melalui verbal maupun non verbal, pihak Stasiun juga menerangkan bahwa melihat penumpang yang melanggar aturan protokol kesehatan maka akan diberikan teguran dan diberikan sanksi dengan tegas, langkah tersebut bertujuan untuk membuat efek jera dan meminimalisir terjadinya pelanggaran penumpang.

Wewenang, PT Kereta Commuter Indonesia sebagai operator berwenang dalam melakukan pengawasan dan penertiban kegiatan seluruh perjalanan penumpang dalam batasan kereta commuter di wilayah Jabodetabek, dengan berkolaborasi dengan pihak stakeholder (7) dapat memudahkan PT Kereta Commuter Indonesia dalam melakukan pengawasan dan juga penertiban tersebut,

pihak PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Tanah menjelaskan bahwa sebagai operator tentunya akan senantiasa mendukung penuh implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, wewenang yang diberikan dalam hal ini divisi keamanan yang telah di *proliner* oleh pihak pelayanan service yakni senantiasa untuk mensupport implementasi kebijakan dalam berjalan maksimal dengan memberi seminar terkait protokol kesehatan kepada seluruh petugas dalam rangka menjadikan sumber daya yang dapat kompeten dalam merealisasikan peraturan tersebut berjalan maksimal.

Fasilitas, PT Kereta Commuter Indonesia telah memfasilitasi melalui posko – posko pemantauan di setiap stasiun di Jabodetabek dalam rangka mengawasi pihak stasiun dalam implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, sedangkan dari hasil wawancara bersama informan (2) pihak Stasiun Tanah Abang menjelaskan bahwasannya Stasiun Tanah Abang menyediakan banyak fasilitas pendukung dalam merealisasikan kebijakan tersebut, seperti contohnya wastafel untuk mencuci tangan beserta sabun cuci tangan, handsanitizer yang disediakan di beberapa titik, masker, lalu marka – marka serta sticker – sticker yang berisikan sebagai pengingat dan menghimbau penumpang dan seluruh petugas di Stasiun Tanah Abang untuk melakukan protokol kesehatan dan *physical distancing*, pihak Stasiun Tanah Abang menjelaskan bahwasannya Stasiun Tanah Abang menyediakan banyak fasilitas pendukung dalam merealisasikan kebijakan tersebut, seperti contohnya wastafel untuk mencuci tangan beserta sabun cuci tangan, handsanitizer yang disediakan di beberapa titik, masker, lalu marka – marka serta sticker – sticker yang berisikan sebagai pengingat dan menghimbau penumpang dan seluruh petugas di Stasiun Tanah Abang untuk melakukan protokol kesehatan dan *physical distancing*.

Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi bahwasannya indikator sumber daya tersebut beberapa point belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih banyaknya gap dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 diantaranya kurangnya jumlah petugas keamanan dalam kereta sehingga membuat tidak kondusifnya implementasi penerapan *physical distancing*

(jaga jarak) padahal hal tersebut sama sekali tidak masalah bilamana petugas tersebut berkompeten dan memiliki kualitas yang baik, hal tersebut juga di jelaskan oleh George C. Edward III bahwa jumlah staff kurang maupun lebih tidak akan mempengaruhi kesuksesan pengimplementasian sebuah kebijakan, walaupun dengan jumlah staff yang banyak, namun dengan jumlah yang banyak staff tersebut tidak memiliki kualitas yang baik maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan baik, melainkan halnya dengan jumlah staff yang terbatas atau sedikit namun memiliki kualitas yang baik, maka implementasi kebijakan tersebut dapat berjalan dengan baik, peneliti tidak pernah melihat petugas keamanan dalam kereta yang menegur penumpang, padahal dalam hasil observasi bilamana pada jam-jam padat petugas keamanan sama sekali tidak terlihat, sehingga itu menjadi pertanyaan besar bagaimana pihak PT Kereta Commuter Indonesia telah melakukan perintah yang tegas kepada petugasnya yang bertugas di dalam kereta dan di Stasiun, karena sebelumnya mereka telah mengkonfirmasi untuk bertugas dengan tegas bilamana melihat adanya pelanggaran yang dilakukan oleh penumpang (**Staff**), mengkonfirmasi pernyataan dari pihak Stasiun bahwa memang penumpang terkadang susah untuk diatur atau diberi teguran, bahkan ada sebagian penumpang yang marah karena merasa dirinya telah benar dan telah mengikuti aturan dengan benar, petugas Stasiun Tanah Abang memberi teguran dalam tujuan memberikan informasi dan edukasi untuk penumpang bias memahami isi dari kebijakan protokol kesehatan, dimana hal tersebut juga bermaksud demi kesejahteraan penumpang lainnya untuk tetap merasa nyaman dan aman dalam melakukan perjalanan dalam bermodakan kereta api (**Informasi**), dalam point fasilitas sendiri PT Kereta Commuter Indonesia telah melakukan yang terbaik dengan telah menyediakan beberapa prasarana yang bermanfaat bagi penumpang di Stasiun seperti ketersediaannya handsanitizer beserta wastafel dan sabun cuci tangan, masker. marka-marka serta papan petunjuk informasi mengenai protokol kesehatan yang membantu penumpang untuk senantiasa taat peraturan, namun hal tersebut masih harus sedikit untuk ditingkatkan karena peneliti melihat marka double masker yang terlihat kurang strategis penempatannya dan ukurannya di pintu masuk gedung baru Stasiun

Tanah Abang sehingga hal tersebut harus segera di evaluasi untuk memudahkan penumpang menyadari adanya marka petunjuk tersebut, hal itu di iringin dengan masih banyaknya penumpang yang tidak menggunakan double masker di dalam kereta dan juga stasiun (**Fasilitas**).

3. Disposisi

Sikap Pelaksana, menjelaskan bahwasannya komitmen PT Kereta Commuter Indonesia sangat jelas dan tegas, selama kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 tersebut belum dicabut oleh pihak regulator tentunya PT Kereta Commuter Indonesia akan terus mengkawal dan merealisasikan esensi pada peraturan tersebut, sama halnya dengan pihak Stasiun Tanah Abang juga akan berkomitmen tegas dalam bertugas melayani penumpang agar nyaman bermodakan kereta api di masa pandemi. Pihak Stasiun Tanah Abang juga menambahkan bahwasannya mereka juga melaksanakan rapat – rapat dengan tujuan menyiapkan strategi agar implementasi dapat tercapai dengan maksimal dan konsisten di lapangan, dan berindependensi bila ada pelanggaran yang terjadi baik oleh staff yang bertugas maupun penumpang, dan pihak PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Tanah Abang senantiasa melakukan pengawasan dengan turun aktif ke lapangan, langkah tersebut bertujuan untuk mengawasi implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 berjalan dengan maksimal dan tidak kendor (agar senantiasa konsisten), tidak hanya itu pihak Stasiun Tanah Abang senantiasa melakukan rapat-rapat internal dan juga bersama pihak stakeholder dalam rangka evaluasi kinerja dan membahas terkait implementasi kebijakan tersebut.

Insentif, menjelaskan bahwa PT Kereta Commuter Indonesia sejauh ini belum melakukan adanya pemberian sebuah rewards kepada karyawan baik dalam internal maupun yang ditempatkan pada stasiun-stasiun termasuk Stasiun Tanah Abanag terkait pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, akan tetapi PT Kereta Commuter Indonesia memberitahukan bahwa mereka meraih penghargaan oleh Kementerian Perhubungan karena konsisten dalam menerapkan protokol kesehatan baik dalam lingkungan karyawan maupun penumpang di tahun 2021.

Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi bahwasannya indikator disposisi tersebut masih belum berjalan maksimal dikarenakan adanya gap dalam pengimplementasian kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 yaitu, PT Kereta Commuter Indonesia tidak pernah memberikan insentif kepada staff atau karyawannya padahal hal tersebut sangatlah penting, menurut George C. Edward III pemberian insentif sangatlah berguna untuk menumbuhkan rasa semangat dan motivasi atau etos kerja kepada staff untuk senantiasa meningkatkan kualitasnya dalam menjalankan tugas (**Insentif**).

4. Struktur Birokrasi

Standard Operating Procedure (SOP), PT Kereta Commuter Indonesia memiliki SOP mengenai aturan protokol kesehatan, hal tersebut dijelaskan bahwa SOP yang dimiliki PT Kereta Commuter Indonesia mengatur secara keseluruhan kepada unit yang bertugas, SOP yang berkaitan terkait pengendalian penumpang di masa pandemi juga ada dan tentunya SOP tersebut berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 serta Surat Edaran dari pemerintah, setiap keluarnya Surat Edaran terbaru pihak regulator maka akan segera dilakukannya revisi atau pembaruan SOP yang lama, sangat disayangkan penulis tidak diperbolehkan melihat SOP tersebut karena perkara *privacy*, akan tetapi secara esensi menjelaskan SOP kedua pihak tersebut yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 serta Surat Edaran dari pemerintah.

Fragmentasi, menjelaskan bahwa PT Kereta Commuter Indonesia berkordinasi dengan 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 di masa pandemi, dan belum ada terjadinya konflik baik dalam internal maupun kepada setiap stakeholder, keduanya juga menjelaskan bila terjadinya konflik tersebut maka akan diselesaikan sesuai aturan yang ada dan dilakukan secara tertutup. Maka dapat disimpulkan melalui pisau analisis dengan teori kebijakan publik model George C. Edward III bahwasannya pernyataan pada

rumusan masalah “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 oleh PT Kereta Commuter Indonesia” belum berjalan dengan baik (belum maksimal).

5.1.2 Bagaimana Pengetahuan dan Perilaku Penumpang Terhadap Peraturan Protokol Kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, maka hasil penelitian tentang pengetahuan dan perilaku penumpang terhadap peraturan protokol kesehatan, sebagai berikut.

Pengetahuan, dari hasil yang didapatkan menjelaskan bahwa informan (3) sama sekali tidak mengetahui adanya kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, namun hanya ada beberapa point dari peraturan penerapan protokol kesehatan yang mereka ketahui, seperti pemakaian double masker, penerapan jaga jarak (*physical distancing*), tidak diperkenankan berbicara dalam kereta baik secara langsung maupun tidak langsung (via telepon). Tetapi yang sangat disayangkan, bahwa mereka sebenarnya mengetahui point-point tersebut tapi terkadang mereka tidak realisasikan, dengan alasan mereka jarang melihat adanya petugas yang menegur mereka bila berada dalam kereta, fenomena tersebut juga penulis lihat pada observasi didalam kereta dimana jarang terlihatnya petugas keamanan yang menegur penumpang yang melanggar dikarenakan faktor kepadatan pada jam-jam sibuk kerja yaitu pagi hari dan sore hari. Informasi yang telah disampaikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia di Stasiun Tanah Abang sudah berjalan baik, dengan senantiasa mengingatkan kepada penumpang untuk merealisasikan perilaku protokol kesehatan, jaga jarak (*physical distancing*) dan lain halnya sesuai pada Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020. Maka dapat disimpulkan melalui pisau analisis dengan teori kebijakan publik model George C. Edward III bahwasannya pengetahuan pengguna moda transportasi kereta api (penumpang) terhadap peraturan protokol kesehatan di dalam kereta commuter line dan di Stasiun Tanah Abang, belum berjalan dengan baik (belum maksimal).

Perilaku, bahwa informan (3) paham dan mengetahui point-point yang ada dalam peraturan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh PT Kereta Commuter Indonesia guna mencegah penyebaran virus Covid-19. Penumpang terkadang menerapkan protokol kesehatan sesuai pada kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020 seperti jaga jarak, mereka melakukan hal tersebut karena untuk kenyamanan, keamanan dan kesehatan sendiri, tentunya juga untuk kesejahteraan bersama. Namun masih adanya penumpang yang tidak taat dalam perilaku menerapkan protokol kesehatan, pada dasarnya mereka menyadari namun mereka mengacuhkan point-point penerapan protokol kesehatan tersebut. Seperti contoh, mereka mengetahui penerapan double masker namun mereka tidak realisasikan hal tersebut, memakai double masker hanya di pintu masuk utama Stasiun saja dengan tujuan agar diberikan izin masuk ke dalam stasiun namun ketika telah berada di peron untuk menunggu kereta, double masker tersebut di copot dan hanya memakai satu masker saja, bahkan sesekali peneliti melihat fenomena penumpang yang hanya memakai masker kain atau *scuba*. penumpang juga jarang melihat adanya petugas yang menegur mereka ketika waktu-waktu padat yaitu di pagi dan sore hari waktu kerja, hal tersebut mendeskripsikan bahwa petugas keamanan yang kurang berkompeten dalam menegur penumpang yang melakukan pelanggaran pada waktu-waktu padat dan menjadi alasan bahwa kualitas petugas keamanan yang kurang memadai. Menurut George C. Edward III adanya pengurangan petugas dalam sarana kereta dan jumlah yang sedikit tidak menjadikan sebuah alasan, maka dari itu PT Kereta Commuter Indonesia harus kembali mengadakan pelatihan dalam meningkatkan kualitas SDM keamanan dan pengawasan dalam kereta dan stasiun. Dengan menggunakan teknik triangulasi yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi bahwasannya penumpang juga menyadari adanya marka double masker yang kurang strategis penempatannya di pintu utama Stasiun Tanah Abang gedung baru, tidak hanya itu penumpang juga menyarankan kepada PT Kereta Commuter Indonesia untuk menambahkan info atau papan petunjuk mengenai protokol kesehatan, dan posko-posko kesehatan di Stasiun Tanah Abang dalam tujuan meringankan penumpang bila terjadi hal yang tidak diinginkan perihal

kesehatan, dikarenakan jumlah penumpang Stasiun Tanah Abang yang padat maka hal tersebut bisa menjadi suatu hal yang solutif dalam menekankan penyebaran virus Covid-19. Penumpang di Stasiun Tanah Abang menanggapi fenomena kepadatan dalam kereta dan banyaknya masyarakat yang tidak taat dalam merealisasikan Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, mereka menjawab bahwa adanya waktu – waktu yang sering munculnya fenomena tersebut (kepadatan penumpang) di stasiun yakni pada jam keberangkatan kerja yaitu di pagi hari dan sepulang kerja di waktu sore hari, waktu – waktu tersebut juga di validasikan oleh pihak Stasiun Tanah Abang bahkan PT Kereta Commuter Indonesia sendiri, informan juga mengungkapkan rasa tidak nyamannya berada di dalam kereta ketika berada pada situasi kepadatan dalam kereta dan informan juga menjelaskan bahwa mereka juga masih suka melihat fenomena tidak taatnya beberapa penumpang terhadap protokol kesehatan seperti tidak mengenakan double masker, berbicara secara langsung di dalam kereta dan sebagainya. Para informan (3) menanggapi Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 41 Tahun 2020, bahwasannya peraturan tersebut sangat mendukung untuk kesehatan dan kenyamanan penumpang dalam bermodakan kereta khususnya, namun para penumpang merasakan 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. tidak keberatan dengan pengeluarannya untuk membeli barang-barang kesehatan demi memenuhi penerapan protokol kesehatan dalam bermodakan kereta. Maka dapat disimpulkan melalui pisau analisis dengan teori kebijakan publik model George C. Edward III bahwa perilaku pengguna moda transportasi kereta api (penumpang) terhadap peraturan protokol kesehatan di dalam kereta commuter line dan di Stasiun Tanah Abang, belum berjalan dengan baik (belum maksimal).