

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Pada akhirnya peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak di Kelurahan Mampang Prapatan Kecamatan Mampang Prapatan Jakarta Selatan yakni sebagai berikut :

1. Implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap para konsumen pengguna jasa *Commuterline* Indonesia ini sudah terlaksana sebagaimana mestinya. Mengenai isi butir dari pasala 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memuat penyedia jasa dapat beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar serta jelas kepada para pengguna jasa, serta memperlakukan konsumen secara baik dan benar tanpa adanya diskriminatif ini sudah sepenuhnya di lakukan atau di terapkan oleh pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia. Dengan memberika informasi keberangkatan pada setiap papan pengumuman keberangkatan dan juga aplikasi resmi mereka, petugas dan pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia melaksanakan tugas serta bertindak atau beritikad baik ketika melaksanakan tugasnya. Serta melayani konsumen secara benar tanpa ada nya diskriminatif dengan memberikan jalan kuning untuk para disabilitas, menyediakan kursi prioritas untuk para lansia dan ibu hamil. Untuk ketentuan

butir pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memuat pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan yang di sepakati serta wajib bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan tersebut. Dalam hal ini pihak PT.Kereta Commuterline Indonesia memberikan jaminan keselamatan kecelakaan kepada para pengguna jasa transportasi dengan memberikan atau bekerja sama dengan PT. Asuransi Jasa Raharja dalam menangani kasus kecelakaan baik ada di dalam stasiun maupun di dalam gerbong dengan membantu mengklaim asuransi tersebut serta memberika santunan.

2. Hasil dari kepuasan konsumen pengguna kereta Commuterline Indonesia bahwa pengguna mengungkapkan tidak cukup puas atas beberapa layanan PT. Kereta Commuterline Indonesia yang lihat dari beberapa kendala dan permasalahan yang masih sering terjadi ketika pengguna menggunakan transportasi tersebut. Mulai dari masih padatnya pengguna di waktu pagi dan sore sehingga membuat para pengguna susah akan masuk ke dalam rangkaian *Commuterline* Indonesia, masih seringnya kereta *Commuterline* Indonesia tertahan di sinyal masuk.

## **B. Implikasi**

Keterlibatan konsumen pengguna kereta *Commuterline* Indonesia dalam implementasi pasal 7 dan 26 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kepuasan konsumen pengguna kereta *Commuterline* Indonesia sangat di butuhkan. Hal ini untuk melihat kinerja serta pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Kereta *Commuterline* Indonesia sudah sesuai atau tidak sesuai. Para pengguna kereta *Commuterline* Indonesia bisa memberika saran yang nanti nya akan menjadi bahan evaluasi dari para pihak PT. Kereta *Commuterline* Indonesia.

## **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk para pengguna aktif jasa transportasi *Commuterline* Indonesia lebih berhati – hati khususnya untuk perempuan ketika sedang di gerbong campuran, jika ada kendala seperti keterlambatan kereta dan kendala lainnya bisa segera hubungi pihak atau pun petugas dari PT. Kereta *Commuterline* Indonesia

Untuk pihak PT. Kereta *Commuterline* Indonesia lebih sering membalas dan berinteksi serta selalu mendengarkan keluhan keluhan para pengguna, serta memberika solusi yang tepat terkait masalah masalah yang sering terjadi baik di dalam stasiun maupu di dalam rangakain gerbong kereta