

**UPAYA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DALAM
PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM TERKAIT
DENGAN PELAYANAN PENGANGKUTAN ORANG**

(Studi di Stasiun Blitar)

ARTIKEL ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

ULUNG PRESTIWI MUKTI

NIM 105010113111010



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN JURNAL ILMIAH

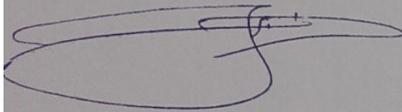
UPAYA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DALAM PEMENUHAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM TERKAIT DENGAN PELAYANAN
PENGANGKUTAN ORANG

(Studi di Stasiun Blitar)

Identitas Penulis :
a. Nama : Ulung Prestiwi Mukti
b. NIM : 105010113111010
Konsentrasi : Hukum Administrasi Negara
Jangka Waktu Penelitian : 5 (lima) bulan

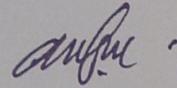
Disetujui pada tanggal :

Pembimbing Utama



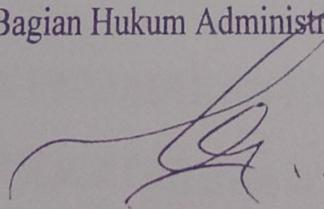
Dr. Istislam., SH., M.Hum
NIP. 19620810 198601 1 002

Pembimbing Pendamping



Dr. Moh. Fadli, SH., MH
NIP. 196 50401 199002 1 002

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara



(Lutfi Effendi, S.H., M.Hum)
NIP.196 00810 198601 1 002

UPAYA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DALAM PEMENUHAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM TERKAIT DENGAN PELAYANAN
PENGANGKUTAN ORANG

(Studi di Stasiun Blitar)

Oleh

ULUNG PRESTIWI MUKTI

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

ulungprestiwimukti@gmail.com

Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang (Studi di Stasiun Blitar Kota Blitar). Penulis memfokuskan masalah pada upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar dan di perjalanan menggunakan jenis kereta api lokal (KA Penataran dan KA Dhoho) berdasarkan Pasal 137 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 tentang Perkeretaapian jo Pasal 2 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan juga hambatan yang dihadapi dalam upaya pemenuhan standar pelayanan minimum di Stasiun Blitar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, dimana peneliti melakukan pendekatan yang mengkaji tentang upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dikaitkan dengan pelaksanaan Pasal 137 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada bahwa dalam Pasal 137 ayat (1) Undang-undang Nomo 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian upaya pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar telah terpenuhi dengan baik. Hambatan dalam pemenuhan standar pelayanan minimum oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar antara lain: 1. Sumber

Daya Manusia masyarakat kurang sehingga kadang sering mengalami kesulitan dalam menjelaskan sistem yang sekarang berlaku; 2. Kurang efektifnya sistem online PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang menjangkau seluruh pelayanan; 3. Diperlukan perubahan lokasi tata letak di Stasiun Blitar; dan 4. Banyak ketidakharmonisan informasi yang diberikan oleh pegawai di Stasiun Blitar. Sedangkan beberapa hambatan yang dihadapi dalam memenuhi standar pelayanan minimum di perjalanan antara lain: 1. Kesadaran pengguna jasa kereta api untuk menjaga fasilitas yang telah disediakan masih kurang; 2. Kesadaran para penumpang untuk menjaga kebersihan di dalam gerbong kereta api masih kurang; dan 3. Tingginya aksi kejahatan di atas transportasi umum.

Kata kunci : Standar Pelayanan Minimum, Stasiun Blitar, Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Blitar, Standar Pelayanan Minimum di perjalanan, pelayanan pengangkutan orang

ABSTRACT

In this minithesis, the writer discuss about the efforts of Kereta Api Indonesia (Persero) ltd. company to complete minimum standart services related to human public transportation at Blitar Station. The writer set the problems the efforts of Kereta Api Indonesia (Persero) ltd. company to complete minimum standart services related to human transportation public at Blitar Station and in trip which is use the local train (Penataran train and Dhoho train) based on Section 137 article 1 Act Number 23 of 2009 on train related to Section 2 article 3 Minister Regulation Number : MR 9 of 2011 about minimum standart services for human transportation with train and what the obstacle to complete minimum standart services at Blitar Station. In this research, the writer use juridical sociological approach which the method investigate about the efforts of Kereta Api Indonesia (Persero) ltd. company for implementation based on Section 137 article 1 Act Number 23 of 2007 on train. Based on the result, the writer getting valueable responses that implementation of the Section 137 article 1 Act Number 23 of 2007 on train, the efforts of Kereta Api Indonesia (Persero) ltd. company serving is almost good already. What the obstacle for the efforts of Kereta Api

Indonesia (Persero) ltd. company fulfillment minimum standart services at Blitar Station are: 1. Human power resources are leak and difficult to adaptation with valid system; 2. There are uneffective online system of Kereta Api ndonesia (Persero) ltd. company; 3. Needs alteration of disposition at Blitar Staton; and 4. There is not synchronize between employee of Blitar Station for give the valid informasation to passenger. Whereas the obstacle for the efforts of Kereta Api Indonesia (Persero) ltd. company fulfillment minimum standart services in trip which is use the local train (Penataran train and Dhoho train) are: 1. The awareness of pasanger for take care public facility are leak; 2. The awareness of pasanger in the railway coach are leak; 3. Criminality on the public transportation.

Keywords: Minimum Standart Services, Blitar Station, Minimum Standart Services at Blitar Station, Minimum Standart Services in Trip, Human Transportation Public

A. Pendahuluan

Indonesia sebagai negara kesatuan atau disebut Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah sebuah negara merdeka yang memiliki hak-hak berkaitan dengan kepentingan politik baik dalam negeri maupun luar negeri dengan batas-batas wilayah yang telah ditentukan. Sesuai dengan pengertian Negara menurut Roger H. Soltou merupakan alat atau wewenang yang mengatur atau mengendalikan persoalan-persoalan bersama atas nama masyarakat.¹

Kedaulatan adalah kekuasaan tertinggi dalam suatu Negara yang berlaku terhadap seluruh wilayah dan segenap rakyat dalam Negara tersebut.² Kawasan perbatasan NKRI merupakan batas berakhirnya kedaulatan penuh Pemerintah Indonesia terhadap wilayahnya berikut segala isi diatas, permukaan, dan dibawahnya. Pelaksanaan kedaulatan

¹ Inu Kencana Syafie, Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI), Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hal 9

² C.S.T Kansil dan Christine S.T Kansil, Sistem Pemerintahan Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2011, hal 5-6

Pemerintah RI berhak untuk melakukan apa saja terhadap isi dan ruang kawasan perbatasannya sesuai dengan cita dan tujuan Negara Indonesia dan berhak menolak adanya campur tangan/atau intervensi dari pihak atau Negara lain, begitu pula sebaliknya.³

Setiap kebijakan yang dirumuskan oleh pejabat pemerintahan haruslah mengandung 3 (tiga) unsur yakni adanya sebuah kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan. Ekspektasi masyarakat akan suatu kepastian hukum, dimana masyarakat lebih merasa diakui keberadaannya termasuk hak-hak masing-masing individu tersebut secara adil, tidak pilih-pilih, dan merata. Maka dapatlah dikatakan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pejabat pemerintahan membawa kemanfaatan sesuai tujuan dibentuknya aturan kebijakan dan sila-sila yang terkandung dalam Pancasila.

Sebagai negara hukum, setiap tindakan atau aktifitas-aktifitas yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia haruslah berdasarkan hukum yang dibuat oleh pejabat pemerintahan Indonesia. Dimana untuk menjalankan salah satu urusan pemerintahan di bidang perhubungan, menteri perhubungan melaksanakan tugas berdasarkan kewenangannya di bidang perhubungan baik perhubungan wilayah darat, laut, maupun udara. Perhubungan wilayah darat ini termasuk setiap kegiatan lalu lintas yang berada di darat, misalnya kegiatan lalu lintas kendaraan bermotor, kendaraan umum, angkutan kereta api dan sebagainya. Perhubungan wilayah laut termasuk kegiatan lalu lintas kapal. Sedangkan perhubungan wilayah udara termasuk kegiatan lalu lintas pesawat terbang, pesawat tempur, dan lain sebagainya. Khusus untuk kegiatan lalu lintas darat perkeretaapian Indonesia diurus oleh Menteri Perhubungan dan bekerjasama dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni PT Kereta Api Indonesia (Persero).

³ Mahendra Putra Kurnia, Hukum Kewilayahan Indonesia, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2011, hal 83

Dengan penerapan aturan yang telah dibuat. Fungsi implementasi adalah untuk membentuk hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan public diwujudkan sebagai *outcome* (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.⁴ Sehingga, keberadaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu wujud nyata Pasal 33 UUDN RI 1945 yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.⁵

Sudah berpuluh-puluh tahun, PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah mendarah daging sebagai salah satu angkutan massal paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia khususnya di Pulau Jawa dengan menghubungkan wilayah Pulau Jawa ujung timur dan wilayah Pulau Jawa ujung barat. Berbagai macam inovasi telah dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang jasa hingga saat ini. Diantaranya mulai dari perombakan sistem pelayanan penjualan tiket, sistem lajur operasional gerbong kereta api, sistem penataan dan renovasi lokasi di hampir setiap cabang stasiun kereta api. Hal yang demikian semakin meningkatkan usaha pencitraan PT Kereta Api Indonesia (Persero) kedepannya menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkualitas sesuai visi dan misi yang diemban.

Ditengah-tengah maraknya kemudahan akses transportasi dan kebijakan mobil murah ramah lingkungan yang dibuat oleh pemerintah pusat, PT Kereta Api Indonesia (Persero) diharuskan mampu bersaing dengan perusahaan jasa kendaraan angkutan umum yang lain pula. Seperti kendaraan angkutan umum bis yang dikelola oleh perusahaan jasa secara rutin berdasarkan trayek dan perusahaan jasa yang dikelola oleh perusahaan jasa pariwisata saja. Upaya perbaikan dan peningkatan citra diri sebagai salah satu perusahaan jasa di Indonesia sangatlah diharapkan.

⁴ H. Solichin Abdul Wahab, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, UMM Pres, Malang, 2011, hal 159

⁵ Mulhadi, Hukum Perusahaan: Bentuk-Bentuk Badan Usaha di Indonesia, Ghalia Indonesia, 2010, Hal 142

Baik untuk kepentingan internal perusahaan itu sendiri maupun bagi kepentingan eksternal yakni masyarakat sebagai pengguna atas jasa angkutan umum perkeretaapian. Usaha-usaha yang dilakukan tentunya diharapkan mampu membawa dampak baik bagi keberlangsungan perusahaan perkeretaapian.

Ada beberapa standar pelayanan yang harus diberikan oleh penyelenggara fasilitas umum. Perbaikan pada sistem sarana dan prasana yang baik tentunya juga pada perbaikan kualitas pelayanan yang lebih baik pula. Dengan peningkatan yang dicapai, transportasi yang baik tentu juga mencerminkan bagaimana sistem perekonomian kita. Semakin baik sistem transportasi di negeri kita ini, maka investor akan semakin tertarik untuk menanamkan modalnya dan kemudian membawa dampak peningkatan sistem perekonomian negara kita. Hal-hal di atas dapat mendukung terwujudnya keberhasilan sektor transportasi di negara ini.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara dalam hal ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) ada 2 (macam) yakni usaha pengangkutan orang dan usaha pengangkutan barang. Usaha pengangkutan orang berkaitan dengan tingginya tingkat kepadatan dan mobilitas penduduk. Sedangkan usaha pengangkutan barang lebih ditekankan pada usaha untuk pemenuhan kebutuhan hidup atau distribusi barang antar wilayah.

Perbaikan demi perbaikan terus dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dapat dijumpai di stasiun-stasiun kereta api. Diperlukan adanya ukuran standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa layanan dan memberikan pelayanan tersebut kepada pengguna jasa. Seperti ketersediaan informasi yang jelas, fasilitas yang dapat dipergunakan oleh pengguna jasa maupun yang tidak boleh dipergunakan, fasilitas khusus penyandang cacat, fasilitas kesehatan, kondisi kendaraan dan bagaimana pelayanan awak perkeretaapian terhadap pengguna jasa. Adapun usaha pengangkutan orang haruslah memenuhi standar pelayanan minimum yang telah ditentukan dan harus dipenuhi oleh

penyelenggara sarana perkeretaapian berdasarkan ketentuan Pasal 137 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api ini diatur oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 9 Tahun 2011.

Penyelenggara perkeretaapian memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana, prasarana dan fasilitas-fasilitas yang lain untuk mendorong terwujudnya iklim pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai peraturan-perundangan yang berlaku. Dan masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai asas dan tujuan pelayanan itu sendiri, dan melalui adanya mekanisme pengaduan jika terdapat pelayanan yang kurang dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Disini dua pihak dapatlah saling mengawasi demi terwujudnya sistem pelayanan yang baik.

Setelah melalui proses mengenai bagaimana suatu ketentuan peraturan itu diterapkan pada masyarakat, maka perlulah kiranya diadakan suatu kegiatan evaluasi agar aturan kebijakan yang telah dibentuk dapat berlaku secara maksimal.

Oleh karenanya, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian berkaitan dengan **“Upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Terkait Dengan Pelayanan Pengangkutan Orang (Studi di Stasiun Blitar Kota Blitar)”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar sesuai ketentuan Pasal 137 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian?

C. Metode penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian terhadap berlakunya hukum atau aturan perundang-undangan di masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu mengkaji pelaksanaan Pasal 137 ayat (1) mengenai upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar dan berusaha menelaah kaidah-kaidah hukum yang berlaku di masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kota Blitar khususnya di Stasiun Blitar. Data primer diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan pihak terkait tentang upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar dan dokumentasi lapangan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, dokumen-dokumen dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dalam upaya pemenuhan standar pelayanan minimum dan pelayanan pengangkutan orang. Sumber data yang peneliti peroleh dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara langsung dengan responden dan data dari hasil penelitian di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan menggambarkan upaya pemenuhan standar pelayanan minimum..

D. Hasil dan pembahasan

1. Upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar

Upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar sesuai ketentuan Pasal 137 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang selanjutnya diatur lebih lanjut dengan ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri Nomor 09 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, kemudian yang termasuk standar pelayanan minimal di stasiun kereta api paling sedikit memuat:

- 1) informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:
 - a) nama dan nomor kereta api;
 - b) jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api;
 - c) tarif kereta api;
 - d) stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan;
 - e) kelas pelayanan; dan
 - f) peta jaringan jalur kereta api;
- 2) loket;
- 3) ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir;
- 4) kemudahan naik/turun penumpang;
- 5) fasilitas penyandang cacat dan kesehatan; dan
- 6) fasilitas keselamatan dan keamanan.

Dari hasil kuisisioner, diperoleh bahwasanya upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Blitar yang oleh penulis bagi kedalam 4 kriteria pelayanan yakni kurang, cukup, baik, dan sangat baik mendapat respon sebagai berikut:

Tabel 1**Upaya Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Blitar**

No	Standar Pelayanan Minimum	Indikator Pelayanan			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
1	Nama dan nomor kereta api	0	7	15	3
2	Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api	1	8	13	3
3	Tarif	1	12	8	4
4	Informasi stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian dan stasiun kereta api tujuan	3	7	11	4
5	Kelas pelayanan	2	11	9	3
6	Peta jaringan jalur kereta api	2	6	13	4
7	Loket	7	5	10	3
8	Ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir	7	6	7	5
9	Kemudahan naik/turun penumpang	5	9	8	3
10	Fasilitas penyandang	8	10	4	3

	cacat dan kesehatan				
11	Fasilitas keselamatan dan keamanan	4	9	9	3

Sumber: Data Primer 2014

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Blitar terdapat beberapa indikator pelayanan yang termasuk kurang terbanyak yakni loket (7), ruang tunggu, tempat ibadah, toilet dan tempat parkir (7) dan fasilitas penyandang cacat dan kesehatan (8). Ketiganya perlu mendapat perhatian khusus demi peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Kemudian yang termasuk indikator pelayanan cukup terbanyak adalah nama dan nomor kereta api (7), jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api (8), tarif (11), informasi stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian dan stasiun kereta api tujuan (7), kelas pelayanan(11), kemudahan naik/turun penumpang (9), fasilitas penyandang cacat dan kesehatan (10), dan fasilitas keselamatan dan keamanan (9). Dari hasil penelitian 8 indikator termasuk kedalam indikator cukup ini menandakan bahwa pelayanan di Stasiun Blitar termasuk cukup dalam upaya pemenuhan standar pelayanan minimum.

Selanjutnya yang termasuk indikator pelayanan baik terbanyak adalah nama dan nomor kereta api (15), jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api (13), tarif (8), informasi stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian dan stasiun kereta api tujuan (11), kelas pelayanan (9), peta jaringan jalur kereta api(13), loket (10), ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir (7), dan fasilitas keselamatan dan keamanan (9). Terdapat 9 indikator telah termasuk baik dalam upaya pemenuhan standar pelayanan minimum.

Sedangkan yang termasuk indikator pelayanan sangat baik adalah ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir (5). Hal ini berarti bahwa indicator ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir

sudah termasuk sangat baik. Meskipun begitu indikator yang lain perlu memperoleh perhatian agar terpenuhinya Standar Pelayanan Minimum dengan sangat baik.

Secara keseluruhan termasuk kedalam kriteria pelayanan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa upaya Stasiun Blitar dalam pemenuhan Standar Pelayanan Minimum sudah termasuk pelayanan yang baik dengan hasil penelitian 9 indikator termasuk baik.

Selain berdasarkan hasil dari kuisioner yang penulis himpun, terdapat pula beberapa upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Blitar antara lain:

- 1) Pemberitahuan informasi sistem *ticketing* terbaru secara langsung oleh pegawai Stasiun Blitar bagian Customer Service kepada calon penumpang yang sering mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem yang sekarang berlaku.

Sebagian besar masyarakat Kota Blitar belum memahami bagaimana sistem *ticketing*, pelayanan di stasiun, dan pelayanan di perjalanan yang sekarang berlaku. Sistem *ticketing* termasuk mulai dari pemesanan, pembatalan, penukaran, tarif dan pembatasan barang bawaan yang mendapat pengaturan khusus berbeda dengan dahulu.

Sejak pemberkuan peraturan perkeretapian yang terbaru, tak sedikit dari masyarakat yang mengaku kebingungan dengan sistem *ticketing* yang kini diberlakukan. Tak pelak keberadaan customer service di Stasiun Blitar sangat membantu menjalankan perberlakuan aturan baru mengenai sistem *ticketing* yang baru. Sebelum melakukan pemesanan tiket kereta api, calon pengguna jasa wajib mengisi formulir pemesanan (*reservasi*) tiket kereta api. Pihak stasiun telah menyediakan formulir pemesanan tiket kereta api di atas meja pemesanan dan di ruang customer service.

Sebelum calon pengguna jasa kereta api melakukan perjalanan, diharuskan mengisi formulir pemesanan yang berisi mengenai informasi data diri, data perjalanan dan tanda tangan pelanggan.

Formulir berfungsi sebagai bukti tertulis bila terjadi kesalahan identitas data diri maupun data perjalanan dari penumpang. Akan tetapi jika perjalanan yang akan ditempuh untuk keesokan harinya, maka tidak perlu dilakukan reservasi tiket dengan catatan sisa tempat duduk masih ada. Kuota kursi penumpang dapat diberitahukan melalui lisan ataupun melalui tulisan, seperti menggunakan LCD proyektor.

Kemudian, setelah memberikan pelayanan yang sedemikian rupa pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga melakukan survei kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan dilakukan oleh pihak Stasiun Blitar secara langsung kepada pelanggan kereta api. Survei kepuasan pelanggan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas kereta api. Survei ini dilakukan secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali. Bentuk survei kepuasan pelanggan berupa kuisisioner yang telah ditentukan sebelumnya dan diisi oleh pelanggan secara langsung saat berada di stasiun kereta api.⁶

- 2) Menyebarkan informasi mengenai bentuk-bentuk pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero);

Perkembangan internet yang cepat saat ini membawa PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengikuti kemajuan teknologi untuk menjangkau seluruh masyarakat calon pengguna jasa kereta api dengan menyebarkan informasi pelayanan yang disediakan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa mitra kerja yang juga menyediakan layanan untuk informasi pemesanan tiket. Selain itu, pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) juga menyediakan brosur, baleho, maupun iklan di radio yang berisi informasi terbaru untuk diberikan kepada masyarakat.

- 3) Melakukan perubahan lokasi tata letak di Stasiun Blitar

Perbaikan terus dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum yang mana memiliki rencana kedepan diantaranya perbaikan terhadap

⁶ Hasil wawancara dengan kepala stasiun blitar tanggal 30 November 2013.

fasilitas ruang tunggu untuk penumpang yang akan naik kereta, pemisahan loket kereta api jarak jauh dan kereta api jarak dekat (lokal), pemindahan musola, dan perubahan jalur masuk.⁷

- 4) Memberikan pelatihan sumber daya manusia karyawan di Stasiun Blitar

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki, PT Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan beberapa langkah diantaranya: pembinaan dan pengawasan secara langsung dan berkala terhadap sumber daya manusia pegawai Stasiun Blitar, melakukan evaluasi kerja secara rutin secara langsung oleh kepala stasiun bersama pegawai Stasiun Blitar yang lain; dan memberi pelatihan dan pembelajaran bagi setiap pegawai terutama bagi pegawai di bagian pelayanan secara langsung yakni *customer service*.⁸ Pelatihan termasuk sebagai usaha dalam upaya pemenuhan dan peningkatan mutu pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan harapan pelanggan dengan memenuhi 6 A unsur pokok pelayanan prima yakni: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

2. Upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di perjalanan

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (3) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007, yang termasuk standar pelayanan minimal di dalam perjalanan, yang kemudian diatur dalam ketentuan Pasal 4 ayat (2) Peraturan Menteri Nomor 09 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api untuk kereta api antar kota paling sedikit memuat:

⁷ Hasil wawancara dengan kepala stasiun blitar tanggal 30 November 2013.

⁸ Hasil wawancara dengan kepala stasiun blitar tanggal 30 November 2013.

- 1) pintu dan jendela;
- 2) tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk;
- 3) toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan;
- 4) lampu penerangan;
- 5) kipas angin;
- 6) rak bagasi;
- 7) restorasi;
- 8) informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan;
- 9) fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah 5 (lima) tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia;
- 10) fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan;
- 11) nama dan nomor urut kereta;
- 12) informasi gangguan perjalanan kereta api; dan
- 13) ketepatan jadwal perjalanan kereta api.

Dari hasil kuisisioner diperoleh bahwa upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di perjalanan yang dibagi kedalam 4 kriteria pelayanan yakni kurang, cukup, baik, dan sangat baik mendapat respon sebagai berikut:

Tabel 2

Upaya Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di Perjalanan

No	Standar Pelayanan Minimum	Indikator Pelayanan			
		Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Pintu dan jendela	5	9	11	0
2	Tempat duduk	2	10	13	0
3	Nomor tempat duduk	5	3	17	0

4	Toilet	14	7	4	0
5	Fasilitas lampu penerangan	3	9	13	0
6	Kipas angin/penyejuk udara	8	11	6	0
7	Rak bagasi	5	11	9	0
8	Restorasi	11	8	5	1
9	Informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan	6	5	14	0
10	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah 5tahun, orang sakit, dan lanjut usia	14	5	6	0
11	Fasilitas kesehatan, keselamatan, dan keamanan	7	12	6	0
12	Informasi nama dan nomor urut kereta api	2	8	15	0
13	Informasi gangguan perjalanan kereta	6	14	5	0
14	Informasi ketepatan jadwal	2	8	12	3

Sumber: Data Primer 2014

Berdasarkan tabel di atas yang termasuk indikator pelayanan kurang terbanyak adalah toilet (14), restorasi (12), fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah 5 (lima) tahun, orang sakit, dan lanjut usia (14) dan fasilitas pegangan untuk berdiri (17). Ini berarti bahwa toilet dan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah 5 (lima) tahun, orang sakit, dan lanjut usia perlu mendapat perhatian dan perbaikan fasilitas pelayanan. Untuk fasilitas pegangan untuk berdiri memang tidak disediakan dengan alasan perbaikan standar pelayanan akan diterapkan aturan mengenai tiket kereta api berdiri. Tiket kereta api berdiri di kedepannya akan dihapuskan sehingga calon penumpang seluruhnya harus memperoleh tempat duduk. Sedangkan untuk keberadaan restorasi tergantung pada kelas pelayanan yang dipilih oleh calon pengguna jasa kereta api.

Indikator pelayanan yang termasuk cukup terbanyak adalah rak bagasi (11), fasilitas kesehatan keselamatan dan keamanan (12) dan informasi gangguan perjalanan kereta (14) yang secara keseluruhan perlu mendapat perhatian dan perbaikan peningkatan pelayanan. Agar terpenuhinya standar pelayanan minimum.

Sedangkan, yang termasuk indikator pelayanan baik terbanyak adalah tempat duduk (13), fasilitas lampu penerangan (13), informasi nama dan nomor urut kereta api (15) dan informasi ketepatan jadwal (12).

Kesimpulannya untuk pelayanan di kereta api menunjukkan masih banyak terdapat kekurangan dari hasil penelitian ditemukan bahwa toilet (14), restorasi (12), Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah 5 (lima) tahun, orang sakit, dan lanjut usia (14) dan fasilitas pegangan untuk berdiri (17). Maka perlu ditingkatkan pelayanan untuk memenuhi standar pelayanan minimum yang telah ditentukan.

Beberapa upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang

di Stasiun Blitar sesuai ketentuan Pasal 137 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian di perjalanan:

- 1) Petugas memberikan arahan secara langsung kepada pengguna jasa kereta api;

Di dalam gerbong kereta api kru kereta api siap sedia membantu para penumpang. Kru kereta api atau petugas kereta api yang bertanggung jawab selama perjalanan terdiri dari: masinis, kondektur, teknisi KA, dan runner AC yang bekerja secara professional untuk melayani pelanggan kereta api.⁹

Misalnya, keberadaan polsuska yang dapat membantu berjalannya proses pelayanan secara maksimal bagi penumpang kereta api. Polsuska juga menerima pelatihan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan. Sehingga penumpang memperoleh informasi valid. Polsuska dapat juga membantu ketika penumpang mendapat kesusahan misal kesulitan membawa barang bawaan, penanganan kesehatan dan keselamatan.

- 2) Menempatkan petugas kebersihan di dalam gerbong kereta api serta melakukan pengecekan secara berkala;

Untuk menjaga kebersihan di dalam gerbong kereta api ditempatkan petugas kebersihan (OTC) yang bertugas membersihkan gerbong kereta mulai dari menyapu sampah, membersihkan jendela, dan membersihkan toilet secara berkala.¹⁰

- 3) Pemberlakuan aturan mengenai pembatasan tiket penumpang dan penempatan polsuska di masing-masing gerbong kereta api;

Berdasarkan ketentuan Pasal 15 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara dalam hal ini Stasiun Blitar menempatkan pelaksana yang kompeten di setiap gerbong kereta api yakni polsuska yang bertugas dalam menjaga keamanan kereta api selama perjalanan (Pasal 15 angka 3). Polsuska secara professional melaksanakan tugas dan kewajiban

⁹ Hasil wawancara dengan kepala stasiun blitar tanggal 30 November 2013.

¹⁰ Hasil wawancara dengan kepala stasiun blitar tanggal 30 November 2013.

sesuai asas keprofesionalan berdasarkan pelatihan yang telah diberikan oleh penyelenggara terutama dalam hal terpenuhinya standar pelayanan minimum dengan tetap memperhatikan asas kepentingan umum serta asas persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif.

Adanya polsuska di tiap-tiap gerbong kereta api yang bertugas sebagai penjaga keamanan di dalam gerbong kereta api, pengecekan calon penumpang oleh petugas kereta api di dalam gerbong, pembatasan tiket bagi calon penumpang, penyegeraan aturan mengenai penghapusan pelayanan tiket berdiri dapat membantu mencegah tingginya aksi kejahatan di atas transportasi umum.

E. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar telah sesuai dengan ketentuan Pasal 137 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Berikut upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Blitar antara lain: 1. Pemberitahuan informasi sistem *ticketing* terbaru secara langsung oleh pegawai Stasiun Blitar bagian Customer Service kepada calon penumpang yang sering mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem yang sekarang berlaku; 2. Menyebarkan informasi mengenai bentuk-bentuk pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero); 3. Melakukan perubahan lokasi tata letak di Stasiun Blitar; dan 4. Memberikan pelatihan sumber daya manusia karyawan di Stasiun Blitar.

Sedangkan upaya pemenuhan standar pelayanan minimum di perjalanan antara lain: 1. Petugas memberikan arahan secara langsung

kepada pengguna jasa kereta api; 2. Menempatkan petugas keamanan dan kebersihan di dalam gerbong kereta api serta melakukan pengecekan secara berkala; dan 3. Adanya pembatasan tiket dan penempatan polsuska di masing-masing gerbong kereta api.

B. Saran

Untuk mendorong terpenuhinya standar pelayanan minimum baik pemenuhan standar pelayanan minimum di Stasiun Blitar maupun di perjalanan, berikut saran penulis terhadap upaya pemenuhan standar pelayanan minimum:

1. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyelenggara diharapkan menjalin kerjasama yang baik terhadap anak perusahaan, mitra kerja dan terutama dengan Stasiun Blitar. Misalnya melakukan kerjasama yang baik saat proses pembuatan Rencana Induk Nasional agar tepat sasaran dan berdayaguna, melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas kinerja pegawai dan melakukan terobosan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Stasiun Blitar

Stasiun Blitar melaksanakan Rencana Induk Nasional secara maksimal, terintegrasi dan terpusat, melakukan perawatan secara berkala terhadap fasilitas yang disediakan, menindaklanjuti perawatan fasilitas dengan segera. Misalnya dengan pemberian perawatan secara berkala pada instalasi stop kontak, penggantian lis mesin yang telah berkarat, penambahan spons pada tempat duduk, perbaikan penyangga tempat duduk, dan penggantian karet pada jendela agar air tidak meresap masuk ke dalam bagian kereta.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat Kota Blitar ikut berpartisipasi secara aktif dalam pemeliharaan fasilitas yang telah disediakan

oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Blitar maupun di perjalanan.

F. Daftar Pustaka

BUKU

Inu Kencana Syafii, **Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)**, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.

C.S.T Kansil dan Christine S.T Kansil, **Sistem Pemerintahan Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta, 2011.

Mahendra Putra Kurnia, **Hukum Kewilayahan Indonesia**, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2011.

H. Solichin Abdul Wahab, **Pengantar Analisis Kebijakan Publik**, UMM Pres, Malang, 2011.

Mulhadi, **Hukum Perusahaan: Bentuk-Bentuk Badan Usaha di Indonesia**, Ghalia Indonesia, 2010.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

Peraturan Menteri Nomor 09 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api