

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia pada sejarah awal pembebasan dari kolonialisme telah meletakkan landasan konsep Indonesia sebagai negara kesejahteraan. Filosofi para pendiri (*founding fathers*) bangsa ini dapat dilihat dalam amanat konstitusi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD NRI) Tahun 1945 pada pasal 33 yang menyatakan bahwa:<sup>1</sup>

- (1)Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan;
- (2)Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara;
- (3)Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar bagi kemakmuran rakyat.

Dalam penjelasan pasal 33 tersebut terdapat penegasan bahwa, hanya perusahaan yang tidak menguasai hajat hidup orang banyak boleh ada ditangan orang-per orang. Selain itu, di dalam Pasal 34 ayat (3) amandemen keempat menegaskan bahwa:

- a.Negara bertanggung jawab atas apenyediaan afasilitas apelayanan kesehatan dan afasilitas apelayanan umum ayang alayak.<sup>2</sup>

Berangkat dari amanat konstitusi tesebut di atas, negara berkewajiban menyediakan layanan transportasi yang mampu menjawab kebutuhan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Perubahan Keempat, Pasal 33.

<sup>2</sup>*Ibid*, Pasal 34 ayat (3).

mobilitas warga. Pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang mana diselenggarakan dengan memperhatikan asas-asas sebagai berikut.<sup>3</sup>

- a. asas transparan;
- b. asas akuntabel;
- c. asas berkelanjutan;
- d. asas partisipatif;
- e. asas bermanfaat;
- f. asas efisien dan efektif;
- g. asas seimbang;
- h. asas terpadu; dan
- i. asas mandiri.

Dengan tercetusnya asas-asas tersebut diatas, maka telah jelas bahwa dalam pelaksanaan pemerintah, untuk menyediakan layanan transportasi tidak hanya memikirkan satu aspek saja, tetapi juga berbagai macam dampak yang akan timbul dikemudian hari. Layanan transportasi yang ada, baik transportasi yang di darat, laut, dan udara diharuskan untuk memikirkan perlindungan akan penumpang atau pengguna layanan angkutan tersebut.

Transportasi sendiri merupakan layanan yang digolongkan dalam pelayanan publik yang dalam artiannya merupakan:

sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>4</sup>

<sup>3</sup>Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 2, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

<sup>4</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Dalam pelayanan publik sendiri memiliki banyak tujuan yang harus dipenuhi ataupun di wujudkan, telah jelas mengenai fungsi dari pelayanan publik yaitu merupakan suatu yang dilakukan oleh pemerintah demi menjamin kesejahteraan masyarakat yang salah satunya adalah menjamin akan:

terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>5</sup>

Dengan adanya keterangan diatas, maka dapat dibagi berdasarkan hak-hak yang dimiliki, baik penyelenggara pelayanan publik maupun penikmat atau pengguna dari pelayanan publik itu sendiri, yang mana merupakan hak dari penyelenggara publik yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dari pelayanan publik yang telah diberikan. Penyelenggara pelayanan publik sendiri memiliki beberapa hak sebagai berikut:<sup>6</sup>

- a. memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. melakukan kerja sama;
- c. mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>5</sup>*Ibid*, Pasal 2 huruf a, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

<sup>6</sup>*Ibid*, Pasal 14, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Sedangkan hak dari penikmat atau pengguna dari pelayanan publik sendiri adalah mendapatkan timbal balik dari apa yang telah mereka bayar berdasarkan ketentuan yang diberikan yaitu berupa jasa ataupun barang.

Kemudian mengenai tanggung jawab, merupakan tugas dari pelaksana pelayanan publik yang dalam hal ini sebagai pemegang wewenang yang telah dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat. Sedangkan kewajibannya adalah untuk memberikan pelayanan yang memadai kepada penikmat atau penggunaan dari layanan publik yang mana berhak untuk mendapatkan apa yang seharusnya didapatkan dari apa yang telah mereka keluarkan untuk jasa layanan publik tersebut. Terdapat beberapa aspek tanggung jawab yang dimiliki oleh penyelenggara, yaitu:<sup>7</sup>

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memaharni hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggungjawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan

---

<sup>7</sup>*Ibid*, Pasal 15, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Mengenai kewajiban kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yaitu merupakan kewenangan yang telah diberikan oleh pemerintah pusat khususnya kepada pengelola layanan publik yang menjadi wakil dari pemerintah pusat untuk melaksanakan tugas yang telah diberikan. Tanggung jawab dan kewenangan dari penyelenggara sendiri juga telah terbagi sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan oleh penyelenggara;
- b. memberikan pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- c. memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberikan pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- e. melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Selain hal tersebut juga masyarakat selaku penikmat dari segala pelayanan publik sendiri mempunyai hak dan kewajiban yang tidak terlepas untuk dilakukan dan agar tidak ditinggalkan. Hak yang dimiliki masyarakat yaitu:<sup>9</sup>

- a. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;

---

<sup>8</sup>*Ibid*, Pasal 16, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

<sup>9</sup>*Ibid*, Pasal 17, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

- e. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- g. mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman;
- h. mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman; dan
- i. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Serta mempunyai tanggung jawab yaitu berupa:<sup>10</sup>

- a. mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;
- b. ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik; dan
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan demikian, telah jelas akan hak dan kewajiban baik dari pihak penyelenggara maupun masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa kedua bagian tersebut saling beterkaitan untuk saling melengkapi dalam mencapai suatu tujuan. Seperti yang telah diketahui bahwa keterkaitan tersebut juga tidak jarang akan menimbulkan suatu permasalahan yang baru, baik dari pihak pelaksana pelayanan maupun dari masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh pemikiran dari pihak pelaksana pelayanan yang menginginkan agar pelaksanaan dalam pelayanan tersebut menyesuaikan dengan suatu peraturan perundang-undangan yang diterbitkan oleh pemerintah, sedangkan dari

---

<sup>10</sup>*Ibid*, Pasal 18, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

masyarakat sendiri yang menikmati akan pelayanan tersebut dianggap keberatan akan ketetapan dari pelayanan publik tersebut.

Dalam ketidak selarasan tersebut, tidak jarang permasalahan mengenai biaya yang dianggap terlalu membebani masyarakat sebagai permasalahan utama dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam hal transportasi. Dikarenakan pelayanan mengenai transportasi sebagai acuan dari segala kenaikan bahan pokok selain dari kenaikan bahan bakar minyak dan kenaikan mata uang asing.

Dalam penelitian ini membahas mengenai sebuah kebijakan akan kenaikan tarif dari angkutan darat yaitu kereta api. Pengertian dari kereta api sendiri adalah kereta yang terdiri atas rangkaian gerbong (kereta) yang ditarik oleh lokomotif, dijalankan dengan tenaga uap (atau listrik), berjalan di atas rel (rentangan baja dan sebagainya).<sup>11</sup> Seperti yang telah diketahui, kereta api adalah layanan transportasi yang dianggap sangat murah dan ekonomis, serta aman jika dibandingkan dengan moda transportasi lainnya bagi masyarakat. Kenaikan harga bahan bakar minyak dan kurs mata uang asing sendiri akan menjadikan dampak yang sangat terasa, khususnya untuk kenaikan harga bahan-bahan pokok. Oleh karena itu, tidak sedikit para pedagang yang lebih memilih menggunakan sarana transportasi kereta api untuk menempuh perjalanan pengiriman barang antar provinsi.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas

---

<sup>11</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kereta api (*online*), <http://kbbi.web.id/kereta%20api>, diakses pada tanggal 19 Januari 2016.

Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*) bagi pengguna layanan kereta api, yang dalam isinya membahas mengenai tarif angkutan orang dengan kereta api, dengan ketentuan kenaikan 50% (Lima Puluh Persen) dari tarif sebelumnya. Pada pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, menjelaskan mengenai fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan transportasi kereta api kelas ekonomi, bahwa:<sup>12</sup>

Tarif angkutan orang dengan kereta api pelayanan kelas ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 sudah termasuk asuransi adanya pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 serta peraturan pelaksanaannya.

Berdasarkan penjelasan terkait kenaikan tarif tersebut, pemerintah menguraikan bahwa dengan naiknya tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi berdampak atas ditambahkannya fasilitas berupa iuran dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang yang selama ini belum diberikan kepada masyarakat, khususnya pengguna layanan transportasi kereta api kelas ekonomi.

Akan tetapi ketidak pahaman masyarakat akan hal itu menyebabkan dampak yang dirasa sangat signifikan kepada hal-hal yang lain terutama dalam hal bahan-bahan pokok yang juga ikut naik akibat dari kenaikan tersebut.

---

<sup>12</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*), Pasal 2, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187.

Terdapat pula beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan tema tentang pelayanan publik, sebagaimana diuraikan dalam bentuk tabel di bawah ini.

**Table 1**

**Penelitian sebelumnya mengenai Pelayanan Publik.**

| No | Tahun Penelitian | Nama Peneliti dan Asal Instansi                          | Judul Penelitian   | Rumusan Masalah  | Keterangan  |
|----|------------------|--|--|--|---|
| 1  | 2013             | Suci Agustina<br>Fakultas Hukum<br>Universitas Brawijaya | INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH (Studi Implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung) | 1. Bagaimana implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung?<br>2. Faktor apa yang menjadi penghambat dan upaya apa yang dilakukan dalam implementasi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan | Perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian tersebut yaitu, objek yang menjadi sasaran penelitian. Penulis menggunakan pengaruh dari kenaikan tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 |

|   |      |   |  |   |   |
|---|------|---|--|---|---|
|   |      |   |  | IndeksKepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di KecamatanTulungagung Kabupaten Tulungagung?   | terhadap kewajiban pelayanan publik. Pada penelitian tersebut, penelitian dilakukan pada indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.  |
| 2 | 2012 | Rindra Maulana<br>Fakultas Hukum<br>Universitas Brawijaya | IMPLEMENTASI INSTRUKSI BUPATI PASURUAN NOMOR 1 TAHUN 2009 TENTANG PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA UNIT PELAYANAN PUBLIK (Studi di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Implementasi dari Instruksi Bupati Pasuruan Nomor 1 Tahun 2009 terhadap kinerja unit pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan?</li> <li>2. Apa kendala yang dihadapi oleh bagian organisasi sekretariat daerah Kabupaten Pasuruan terhadap unit pelayanan publik dalam melaksanakan Standar Pelayanan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat dan bagaimana solusinya?</li> </ol> | Perbedaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian tersebut adalah pada objek yang menjadi sasaran penelitian. Penulis memfokuskan pada pengaruh diberlakukannya Peraturan menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, yang mana berisi tentang kenaikan tarif kereta api |

|   |      |  |  |   |  |
|---|------|--|--|---|--|
|   |      |  |  |   | <p>pelayanan kelas ekonomi, terhadap kewajiban pelayanan publik (PSO). Sedangkan pada penelitian tersebut menitikberatkan pada implementasi dari instruksi Bupati Kabupaten Pasuruan dalam hal unit pelayanan publik dalam melaksanakan standar pelayanan publik dan indeks kepuasan masyarakat.</p> |
| 3 | 2014 | <p>Choirina Tien RosyadiFakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta</p> | <p>IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PERIZINAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2013</p> | <p>1. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan serta keterbukaan DinasPerizinan Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada publik?<br/>2. Apakah Dinas Perizinan</p> | <p>Penelitian tersebut memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Perbedaannya terletak pada objek penelitian. Yang mana dalam penelitian tersebut terkait dengan</p>  |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>Yogyakarta sudah merealisasikan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik?</p> <p>3. Kendala apa saja yang dihadapi Dinas Perizinan dalam memberikan pelayanan kepada publik?</p> | <p>pelayanan publik dalam bidang perizinan. Sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh kebijakan kenaikan tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi terhadap kewajiban pelayanan publik (PSO), sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015.</p> |
|--|--|--|--|---|

Sumber: Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2015.

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Terhadap Kewajiban Pelayanan Publik (Public Service Obligation/PSO) Di Stasiun Kota Baru Malang?



2. Bagaimanakah hambatan dan upaya yang dilakukan, khususnya oleh para pihak Stasiun Kota Baru Malang, setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 terkait dengan Kewajiban Pelayanan Publik?

### C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik / *Public Service Obligation* (PSO) di Stasiun Kota Baru Malang, terkait dengan kenaikan tarif angkutan Kereta Api Kelas Ekonomi terhadap perubahan pelayanan yang merupakan kewajiban PT KAI.
2. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami, mendeskripsikan dan menganalisis hambatan apa saja yang dialami oleh para pihak Stasiun Kota Baru Malang setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015, serta upaya-upaya yang dilakukan oleh para pihak terkait dalam menanggulangi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan peraturan yang baru tersebut.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian tentang pengaruh berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Terhadap Kewajiban Pelayanan Publik (PSO) yang terkait dengan adanya kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015, berguna untuk memberikan gambaran dan menambah pemahaman bagi pengembang akademisi pada umumnya untuk melakukan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Hukum Administrasi Negara, khususnya mengenai pengaruh berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015 tersebut terhadap kewajiban pelayanan publik, serta terkait dengan proses penerapan dan pelaksanaan dari segi perlindungan serta upaya atas dampak yang terjadi bagi masyarakat dalam hal pemerintah mengeluarkan kebijakan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Kementerian Perhubungan Negara Republik Indonesia**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Kementerian Perhubungan Negara Republik Indonesia dalam menganalisis dan mengevaluasi perencanaan pembuatan kebijakan baik yang telah maupun yang akan dilaksanakan, dalam hal ini berkaitan dengan perancangan dan pembuatan suatu kebijakan publik. Selain itu untuk menghindari tindakan semena-mena yang dilakukan oleh Kementerian Perhubungan Negara Republik Indonesia, terlebih lagi dengan adanya perkembangan dinamika hukum yang terjadi pada

saat ini, terkait dengan pengaruh kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi terhadap kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*).

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan perlindungan hukum terhadap kesejahteraan masyarakat atas jasa yang diperoleh tanpa mengakibatkan kerugian atas dikeluarkan dan/atau diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik/*Public Service Obligation* (PSO).

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa hukum yang dapat mampu menganalisis suatu masalah serta isu hukum yang sedang terjadi. Selain itu dalam penelitian ini juga mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dan dituangkan ke dalam bentuk tulisan, dalam hal ini terkait dengan kebijakan publik yang diberlakukan oleh Pemerintah yaitu Menteri Perhubungan, yaitu tentang pengaruh kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi terhadap Kewajiban Pelayanan Publik/*Public Service Obligation* (PSO).

## E. Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara jelas dan juga terarah mengenai penyusunan penulisan skripsi yang akan dilaksanakan. Sistematika penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan atau menjabarkan teori-teori dan kajian-kajian umum secara lebih jelas atau mendalam yang melandasi penulisan dan analisis pembahasan yang terkait dengan judul penelitian. Kajian teori yang diuraikan dalam penelitian ini antara lain mengenai pengaruh, peraturan menteri, kebijakan publik, pelayanan publik, kereta api kelas ekonomi, dan kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*).

### BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang dicantumkan atau dimuat adalah mengenai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, metode penelitian tersebut terdiri dari beberapa sub-bab, antara lain: jenis penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik memperoleh data, populasi, sampel dan teknik sampling, teknik analisis data, dan definisi operasional.

#### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini akan menguraikan atau menjabarkan laporan hasil penelitian serta pembahasannya, yaitu mengenai gambaran umum lokasi penelitian serta hasil dari rumusan masalah yang dalam hal ini berkaitan dengan pengaruh berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 terhadap kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*) di Kota Malang, tepatnya di Stasiun Kota Baru Malang.

#### BAB V: PENUTUP

Bab ini terdiri atas 2 (dua) sub-bab pokok, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh dari penemuan dan penarikan secara garis besar suatu pokok permasalahan yang diangkat dan dibahas pada bab-bab sebelumnya. Saran diperoleh atas dasar ketidaksesuaian antara aturan dengan teori-teori yang ideal, yang ditujukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Pengaruh Berlakunya Suatu Peraturan

##### 1. Pengertian Pengaruh

Pengaruh merupakan suatu daya yang ada atau timbul dari suatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan atau perbuatan seseorang.<sup>13</sup> Dari pengertian di atas, telah dikemukakan bahwa pengaruh merupakan suatu daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.

Pengaruh adalah suatu keadaan yang mana terdapat hubungan timbal balik atau hubungan sebab-akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Kedua hal inilah yang akan dihubungkan dan dicari, apakah ada hal yang menghubungkannya. Di sisi lain, pengaruh adalah daya yang bisa memicu sesuatu, menjadikan sesuatu tersebut berubah. Jika salah satu yang disebut pengaruh tersebut berubah, maka akan ada akibat yang ditimbulkannya. Menurut Winarno Surakhmad, pengaruh merupakan kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang, dan juga gejala yang dapat memberikan perubahan terhadap apa saja yang ada di sekelilingnya.<sup>14</sup>

Dari penjelasan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya ataupun kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik dari orang maupun benda, serta segala sesuatu yang ada di alam,

---

<sup>13</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Arti Pengaruh (*online*), <http://kbbi.web.id/atur>, (16 Maret 2016).

<sup>14</sup>Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode dan Teknik**, Tarsito, Bandung, 1982, halaman 7.

sehingga dapat mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya. Jadi, pengaruh adalah suatu hal yang mempengaruhi hasil dari sikap yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dikarenakan seseorang atau kelompok tersebut telah melakukan dan menjalankan kewajibannya terhadap pihak yang memintanya untuk menjalankan kewajiban tersebut.

## 2. Pemberlakuan

Makna dari pemberlakuan sendiri adalah masih berjalan (sedang dikerjakan, dan sebagainya) dan/atau berlangsung.<sup>15</sup> Seperti pada penjelasan diatas, bahwa pemberlakuan berasal dari kata laku, yang artinya perbuatan atau gerak-gerik, kemudian menjadi berlaku, yang artinya berjalan, sehingga dapat dikatakan bahwa pemberlakuan merupakan suatu kegiatan yang sedang dilaksanakan atau sedang berjalan, sehingga dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan atau hendak dicapai.

## 3. Pengaruh Pemberlakuan

Pengaruh pemberlakuan merupakan kegiatan yang mempunyai daya untuk membentuk atau mengubah suatu hal lain yang sedang berjalan atau sedang dilaksanakan guna mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai atau diinginkan. Begitu juga dengan pengaruh pemberlakuan suatu peraturan, yaitu suatu kegiatan yang memiliki daya membentuk maupun mengubah suatu hal lain yang sedang berjalan atau dilaksanakan, demi mencapai suatu tujuan yang hendak dicapai oleh peraturan tersebut, dengan hubungan timbal balik atau hubungan sebab-

---

<sup>15</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Arti Pemberlakuan (*online*), <http://kbbi.web.id/laku>, diakses pada 16 Maret 2016.

akibat antara apa yang dapat mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.

## B. Peraturan Menteri

### 1. Pengertian Peraturan Menteri

Menurut bahasa, peraturan berasal dari kata atur, yang berarti suatu tataan (kaidah, ketentuan) yang dibuat untuk mengatur.<sup>16</sup> Peraturan adalah sebuah instrumen hukum yang bersifat umum, yang berisi pengaturan, berlaku serta mengikat secara umum.<sup>17</sup> Sedangkan Kementerian merupakan menteri yang diangkat oleh Kepala Negara, yang mana kemudian diberikan kepadanya suatu jabatan yang dapat di atur menurut kebijakannya sendiri dan ia dapat membuat keputusan-keputusan menurut ijtihadnya.

Menteri merupakan pembantu Presiden. Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Menteri memimpin departemen pemerintahan. Jadi, Menteri membantu Presiden menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam bidang-bidang tertentu, sesuai dengan tugas dan fungsi Departemen. Menteri-Menteri diangkat dan diberhentikan oleh Presiden, tidak bertanggung jawab kepada DPR tetapi kepada Presiden.<sup>18</sup>

Menteri mempunyai tugas sebagai berikut:<sup>19</sup>

#### a. Memimpin Departemen;

<sup>16</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pengertian Peraturan, (*offline*).

<sup>17</sup>Jimly Asshiddiqie, **Hukum Acara Pengujian Undang-Undang**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, halaman 2.

<sup>18</sup>Philipus M. Hadjon, **Pengantar Hukum Administrasi Indonesia**, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2002, halaman 90.

<sup>19</sup>*Ibid*, halaman 91.

- b. Menentukan kebijaksanaan di bidang pemerintahan yang secara fungsional ada dibawahnya;
- c. Membina dan melaksanakan kerjasama dengan Departemen, Instansi, dan organisasi lainnya.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian Peraturan Menteri adalah suatu peraturan yang dikeluarkan oleh seorang Menteri yang berisi ketentuan-ketentuan tentang bidang tugasnya.<sup>20</sup>

## 2. Kedudukan Peraturan Menteri dalam Hierarki Peraturan Perundang-Undangan

Sebagai salah satu instrumen hukum, keberadaan Peraturan Menteri sangat diperlukan dalam rangka menjalankan peraturan perundang-undangan di atasnya yang telah secara jelas mendelegasikan. Menteri dalam mengeluarkan suatu peraturan, didasarkan atas kebijakan, bukan atas dasar pemberian kewenangan mengatur dari peraturan di atasnya.

Peraturan Menteri telah disebut secara jelas dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, yang berbunyi:<sup>21</sup>

Jenis dan hierarki Peraturan Perundang-undangan terdiri atas:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;
- c. Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang;
- d. Peraturan Pemerintah;
- e. Peraturan Presiden;
- f. Peraturan Daerah Provinsi; dan

<sup>20</sup>Ibid, halaman 59.

<sup>21</sup>Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, Pasal 7 ayat (1), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234.

g. Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

Juga dijelaskan dalam pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12

Tahun 2011, bahwa:<sup>22</sup>

Jenis Peraturan Perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) mencakup peraturan yang ditetapkan oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Badan Pemeriksaan Keuangan, Komisi Yudisial, Bank Indonesia, Menteri, badan, lembaga, atau komisi yang setingkat yang dibentuk dengan Undang-Undang atau Pemerintah atas perintah Undang-Undang, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Gubernur, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, Bupati/Walikota, Kepala Desa atau yang setingkat.

Jika dilihat dalam pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, Peraturan Menteri termasuk dalam jenis peraturan perundang-undangan yang dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, namun dikeluarkan oleh Menteri. Peraturan Menteri mempunyai kekuatan hukum mengikat serta diakui keberadaannya sepanjang diperintahkan oleh Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan.<sup>23</sup> Kekuatan hukum Peraturan Menteri sesuai dengan hierarki sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undang.

<sup>22</sup>*Ibid*, Pasal 8 ayat (1), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234.

<sup>23</sup>*Ibid*, Pasal 8 ayat (2), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234.

## C. Kebijakan Publik

### 1. Pengertian Kebijakan Publik

Terdapat beberapa definisi mengenai apa yang dimaksud dengan kebijakan publik. Kebijakan publik memiliki makna yang berbeda-beda, sehingga beberapa pengertian tersebut dapat diklasifikasikan menurut sudut pandang masing-masing penulisnya. Kebijakan merupakan keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang untuk memecahkan suatu masalah maupun mewujudkan tujuan sesuai dengan keinginan masyarakat. Sedangkan pengertian publik dalam rangkaian kata *public policy* memiliki tiga macam konotasi, yaitu pemerintah, masyarakat dan umum.<sup>24</sup>

Berikut ini beberapa definisi tentang kebijakan publik menurut para ahli, antara lain:

a) Menurut Easton (1969)<sup>25</sup>

Kebijakan publik diartikan sebagai pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Hanya pemerintah yang dapat melakukan suatu tindakan kepada masyarakat dan tindakan tersebut merupakan bentuk dari sesuatu yang dipilih oleh pemerintah, yang mana merupakan bentuk dari pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat. Definisi ini dapat diklasifikasikan sebagai suatu proses *management*, yang merupakan fase dari serangkaian kerja pejabat publik.

<sup>24</sup>Said Zainal Abidin, **Kebijakan Publik**, Salemba Humanika, Jakarta, 2012, halaman 7.

<sup>25</sup>*Ibid*, halaman 2.

Pemerintah yang mempunyai andil untuk melakukan tindakan kepada masyarakat dalam menyelesaikan masalah publik. Sehingga definisi ini juga dapat diklasifikasikan dalam bentuk intervensi pemerintah.

b) Menurut James Anderson<sup>26</sup>

Kebijakan adalah suatu arah yang mempunyai maksud ditetapkannya tindakan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu permasalahan atau persoalan. Definisi ini dapat diklasifikasikan sebagai intervensi pemerintah (intervensi sosio kultural) yaitu dengan mendayagunakan berbagai instrumen untuk mengatasi persoalan publik.

Dapat diungkapkan bahwa kebijakan publik dalam kepustakaan Internasional disebut sebagai *public policy*, yaitu suatu aturan yang mana digunakan untuk mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Dalam setiap pelanggaran yang dilakukan, akan diberikan sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya, dan sanksi dijatuhkan oleh lembaga yang mempunyai tugas untuk menjatuhkan sanksi dihadapan masyarakat.

Kebijakan publik sendiri berkaitan erat dengan administrasi negara ketika aktor publik mengkoordinasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan tugas, dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dan negara, melalui berbagai kebijakan publik. Sehingga diperlukan adanya suatu administrasi yang dikenal sebagai

---

<sup>26</sup>*Ibid*, halaman 16.

“administrasi negara”. Administrasi negara dalam mencapai tujuan, dilakukan dengan membuat program dan melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan dalam bentuk kebijakan.

Oleh karena itu, kebijakan dalam pandangan Laswell dan Kaplan yang dikutip oleh Said Zainal Abidin, yaitu sebagai “*a projected program of goals, values, and practices*”, yang artinya adalah sarana untuk mencapai tujuan atau sebagai program yang di proyeksikan berkenaan dengan tujuan, nilai, dan praktik.<sup>27</sup>

## 2. Implikasi Kebijakan Publik

Pada dasarnya, kebijakan publik memiliki implikasi sebagai berikut:<sup>28</sup>

- 1) Bahwa kebijakan publik bentuk awalnya merupakan penetapan tindakan-tindakan pemerintah;
- 2) Bahwa kebijakan publik tersebut tidak cukup hanya dinyatakan dalam bentuk teks-teks formal, namun juga harus dilaksanakan atau diimplementasikan secara nyata;
- 3) Bahwa kebijakan publik pada hakikatnya memiliki tujuan dan dampak-dampak baik jangka panjang maupun jangka pendek yang sudah dipikirkan terlebih dahulu;
- 4) Pada akhirnya, segala proses yang ada adalah diperuntukkan bagi pemenuhan-pemenuhan kepentingan masyarakat.

<sup>27</sup>Said Zainal Abidin, **Kebijakan Publik**, Pancur Siwah, Jakarta, 2004, halaman 21.

<sup>28</sup>Irfan Islamy, **Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta, 1984, halaman 25.

## D. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan

Dalam bukunya, H.A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>29</sup> Pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang mana meliputi keseluruhan kehidupan organisasi dalam suatu masyarakat. Proses yang dimaksudkan, dilakukan berkenaan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Kemudian, H.A.S. Moenir menyatakan bahwa, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan dengan pelayanan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu mempersiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan orang lain.<sup>30</sup>

### 2. Pengertian Pelayanan Publik

Dari sisi sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan, yang mana dalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi, yang merupakan suatu refleksi dari

---

<sup>29</sup>H.A.S. Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, halaman 26-27.

<sup>30</sup>*Ibid*, halaman 16.

kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku.<sup>31</sup> Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani.<sup>32</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur pelayanan publik dari dimensi:<sup>33</sup>

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Asas, tujuan dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. Hak, kewajiban dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, penilaian kinerja;
- f. Peran serta masyarakat;
- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- h. Sanksi.

Dalam pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>34</sup>

Menurut Kotler, pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

<sup>31</sup>Tim Peneliti Lemlit UI, **Naskah Akademik RUU Tentang Pelayanan Publik**, Lemlit UI, Jakarta, 2002, halaman 5.

<sup>32</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian pelayanan (*offline*).

<sup>33</sup>Penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

<sup>34</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Butir 1, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>35</sup> Dalam pelaksanaannya, pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial (umumnya dikelola oleh pihak swasta) berbeda dengan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi non-komersial (umumnya dikelola pemerintah). Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial, melaksanakan kegiatan dilandasi dengan tujuan mencari keuntungan, sedangkan dalam kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial, kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik), yang mana sifatnya tidak mencari keuntungan semata, tetapi dengan berorientasi kepada pengabdian.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan publik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab serta pelaksanaannya dilakukan oleh Instansi Pemerintah Pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka melaksanakan suatu ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Adanya pelayanan publik disebabkan oleh adanya suatu kepentingan, yang mana kepentingan tersebut memiliki berbagai macam bentuk. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga terdapat beberapa

---

<sup>35</sup>Lijan Poltak Sinambela, dkk., **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi**, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, halaman 45.

macam. Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, macam-macam kegiatan pelayanan publik antara lain:<sup>36</sup>

- a. Pelayanan Administratif  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu baran dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang  
Yaitu pelayanan publik yang menghasilkan bentuk-bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa  
Yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang diperlukan oleh masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### 4. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Dalam rangka mencapai kepuasan tersebut, menuntut kualitas pelayanan publik yang profesional, yang kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik, yang terdiri dari:<sup>37</sup>

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

---

<sup>36</sup>Keputusan MENPAN Nomor 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003.

<sup>37</sup>Lijan Poltak Sinambela, dkk., **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi**, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, halaman 6.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Prinsip pelayanan publik berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003, antara lain adalah:<sup>38</sup>

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

<sup>38</sup> MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003

- b. Kejelasan  
Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Yang mana standar pelayanan digunakan sebagai ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan.<sup>39</sup> Standar pelayanan publik tersebut meliputi:

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengadaan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. **Sarana dan Prasarana**

---

<sup>39</sup>*Ibid.*

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas digunakan sebagai pedoman dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, serta berfungsi sebagai indikator dalam penilaian dan evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan harapan, masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, prosesnya memuaskan, dan tidak mempersulit masyarakat.

**E. Kereta Api Kelas Ekonomi**

Kereta api ekonomi merupakan kelas kereta penumpang yang berada di bawah kereta kelas bisnis. Hampir seluruh kereta api kelas ekonomi telah dilengkapi dengan *Air Conditioner* (AC) seiring dengan pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) yang semakin berkembang. Kereta ekonomi yang ada di Indonesia terdiri atas dua macam, yaitu: kereta kelas ekonomi AC PSO (non-komersial) dan Non-PSO (komersial). Dilihat dari fungsinya, kereta api sebagai salah satu alat transportasi yang bersifat melayani masyarakat (*public service*). Jika dibandingkan dengan transportasi lainnya, kereta api memiliki banyak keunggulan dalam hal kapasitas angkutnya, segi kecepatan, segi kenyamanan, biaya operasi, dan jaminan keselamatan bagi

pengguna. Sehingga pada masa-masa sekarang, jenis alat transportasi tersebut teknologinya semakin dikembangkan.<sup>40</sup>

Adapun beberapa fungsi kereta api sebagai sarana transportasi sebagai berikut:<sup>41</sup>

1. Alat angkutan umum untuk penumpang dan barang;
2. Angkutan khusus bagi pekerja dan bahan keperluan pemeliharaan jalan kereta api;
3. Sebagai penghubung suatu tempat dengan tempat lainnya yang sulit dijangkau oleh sarana/alat transportasi lain;
4. Secara tidak langsung memperlancar dan meningkatkan arus lalu lintas penumpang, barang, dan informasi dari suatu tempat.

Secara umum, fungsi kereta api (*rail transportation*) sangat besar pengaruhnya terhadap perkembangan serta kemajuan ekonomi, sosial, budaya, politik, dan keamanan suatu negara.

#### **F. Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation/PSO*)**

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, definisi PSO adalah kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan angkutan kereta api kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau.<sup>42</sup> Dalam hal ini, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan

<sup>40</sup>Alik Ansyori Alamsyah, **Rekayasa Jalan Rel**, Banyumedia Publishing, Malang, 2003, hlm 105.

<sup>41</sup>*Ibid.*

<sup>42</sup>Undang-Undang Nomer 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3479.

publik mempunyai kewajiban menyediakan angkutan dengan menetapkan lintas pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang daya belinya masih rendah sedangkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik memiliki hak dasar berupa kebutuhan angkutan.

Dalam menyediakan kebutuhan angkutan tersebut, apabila masyarakat dirasa belum mampu membayar tarif yang ditetapkan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian, maka pemerintah menetapkan tarif angkutan pelayanan kelas ekonomi berdasarkan kemampuan masyarakat untuk membayar (*Ability To Pay*) dan kesediaan masyarakat untuk membayar (*Willingness To Pay*). Apabila tarif yang ditetapkan oleh pemerintah lebih rendah dari tarif yang ditetapkan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian, sehingga menyebabkan pendapatan lebih rendah dari biaya operasional, maka pemerintah bertanggung jawab atas selisih dari pendapatan yang diterima oleh penyelenggara sarana perkeretaapian.

Dana *Public Service Obligation* (PSO) adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh negara akibat adanya *disparitas* atau perbedaan harga pokok penjualan BUMN maupun swasta dengan harga atas produk atau jasa tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah agar pelayanan produk atau jasa tetap terjangkau dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat.<sup>43</sup> Dana *Public Service Obligation* merupakan salah satu jenis dari subsidi. Subsidi mempunyai arti biaya yang harus dikeluarkan oleh negara akibat perbedaan harga pasar dengan harga atas produk/jasa tertentu yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kurang mampu.

---

<sup>43</sup>Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan Republik Indonesia (*online*), <http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/edef-kategori-list.asp?hal=14&jenis=1&kategori=1>, diakses pada tanggal 11 Maret 2015.

Kesamaan antara dana PSO dan subsidi adalah bertujuan meringankan beban masyarakat terutama masyarakat miskin atau kurang mampu.<sup>44</sup>

PSO di Indonesia merupakan salah satu jenis subsidi yang terus meningkat setiap tahunnya. Hal tersebut dilatarbelakangi dengan adanya perbedaan harga pokok penjualan BUMN (Badan Usaha Milik Negara)/swasta dengan harga yang ditetapkan Pemerintah agar pelayanan produk atau jasa terjamin dan terjangkau oleh publik. PSO di Indonesia lebih identik dengan kereta api. Jika perusahaan operator sarana sudah tidak menerima PSO, maka mau tidak mau operator harus menaikkan harga tiket. Hal ini yang terkadang dapat menimbulkan protes masyarakat jika tuntutan kepada operator sarana tidak dipenuhi.

Dalam penyelenggaraan perkeretaapian, pemerintah tidak sepenuhnya melepaskan pada pihak lain (dalam hal ini PT KAI), tetapi Pemerintah bertanggungjawab terhadap ketersediaan layanan kereta api yang menjangkau wilayah yang berada di pulau-pulau besar, serta dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Tanggungjawab ini diwujudkan melalui penyediaan pelayanan kereta api kelas ekonomi dan kereta api perintis pada daerah-daerah yang belum terdapat jaringan prasarana Kereta Api. Untuk kereta api kelas ekonomi, pemerintah memberikan subsidi terhadap selisih pendapatan operasi berdasarkan tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah dengan Biaya Pokok Produksi (BPP) operator melalui skema *Public Service Obligation* (PSO).

Dalam perumusan kebijakan penentuan tarif kereta api, termasuk kebijakan tentang kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi, dengan mekanisme

---

<sup>44</sup>Agunan Samosir (2011), **Analisis Perhitungan Subsidi (*Public Service Obligation*) dan Dampak Penundaan Kenaikan Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi**, Jurnal Keuangan dan Moneter Vol. 14/No. 3/2011.

dimana tiap tahun PT. KAI melakukan perhitungan tentang perkiraan Biaya Pokok Produksi (BPP) operator dan perkiraan penerimaan dari tarif kereta api yang telah ditentukan oleh pemerintah. Kemudian PT. KAI mengajukan perhitungan tersebut kepada pemerintah (dalam hal ini Kementerian Perhubungan) untuk diberikan subsidi, dengan mekanisme PSO.<sup>45</sup> Tim PSO anggotanya terdiri dari perwakilan masing-masing unit EKCP. Yang dimaksud dengan unit EKCP adalah unit yang bertanggung jawab membuat kontrak, merencanakan anggaran dan melaporkan realisasi. Kegiatan PSO meliputi beberapa variabel, seperti pembiayaan, operasi, sarana, keamanan, fasilitas dan kenyamanan pelayanan. Verifikatornya berasal dari Direktur Jenderal (Dirjen) Kereta Api (KA) yang akan menerima dan didampingi oleh Tim PSO pada saat melakukan verifikasi.

Dilihat dari konteks kebijakan, Ripley mengungkapkan bahwa kebijakan menghendaki adanya siklus yang terus menerus dari mulai formulasi-evaluasi hingga reformulasi kebijakan, sehingga tidak heran jika dalam rana kebijakan yang terjadi hanya formulasi dan reformulasi kebijakan.<sup>46</sup> Siklus ini pula yang digunakan oleh pemerintah untuk menetapkan kebijakan mengenai tarif angkutan orang kereta api kelas ekonomi. Formulasi kebijakan yang ditandai dengan penetapan kenaikan tarif kereta api, selalu dilakukan evaluasi kebijakan dan kemudian dilakukan reformulasi kebijakan untuk disesuaikan dengan konteks saat itu.

---

<sup>45</sup>Analisis Kebijakan Kenaikan Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi,  
<http://fajarsodiq.blogspot.com/2013/05/analisis-kebijakan-kenaikan-tarif.html> diakses pada tanggal 29 Maret 2015

<sup>46</sup>Ripley, Randal B. 1985. *Policy Analysis In Political Science*. Dalam Dwiyanto Indiahdono, *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*, Gava Media, Yogyakarta, 2009.

### G. Teori Efektivitas Hukum

Menurut Siagian, pengertian efektivitas adalah penyelesaian sasaran tepat pada waktu yang telah ditetapkan, yang artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, tergantung dimana tugas diselesaikan dan tidak menjawab bagaimana cara menyelesaikannya dan berapa biaya yang dikeluarkan.<sup>47</sup> Pada prinsipnya, tujuan efektivitas adalah memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuan operasionalnya. Suatu hal dapat dikatakan efektif ketika hal tersebut telah sesuai dengan apa yang dikehendaki. Efektivitas dapat diartikan sebagai proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Achmad Ali juga mengemukakan bahwa, pada umumnya faktor yang paling banyak mempengaruhi keefektivitasan suatu peraturan perundang-undangan adalah sikap profesional dan optimal dalam pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi dari para penegak hukum, baik dalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka sendiri maupun dalam menegakkan peraturan perundang-undangan tersebut.<sup>48</sup> Menurut Soerjono Soekanto, efektif adalah taraf yang menentukan sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Hukum dapat dikatakan efektif apabila terdapat dampak hukum yang positif, pada saat itu pula hukum mencapai sasarannya dalam

---

<sup>47</sup> S. P. Siagian, *Pengembangan Sumber Daya Insani*, Gunung Agung, Jakarta, 1984, halaman 151.

<sup>48</sup> Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1*, Kencana, Jakarta, 2010, halaman 375.

membimbing dan merubah perilaku manusia yang kemudian akan menjadi perilaku hukum.<sup>49</sup>

Terdapat dua fungsi yang dapat dijalankan oleh hukum di dalam masyarakat, yang pertama sebagai sarana kontrol sosial (*control social*) dan kedua, sebagai sarana untuk melakukan rekayasa sosial (*social engineering*). *Social control* (kontrol sosial) merupakan fungsi hukum yang mempengaruhi warga masyarakat agar bertingkah laku sejalan dengan apa yang telah digariskan sebagai aturan hukum, termasuk nilai-nilai yang terkandung di dalam masyarakat. Bagian yang termasuk dalam lingkup kontrol sosial ini antara lain: a) Perubahan norma-norma hukum, baik yang memberikan peruntukan maupun yang menentukan hubungan antara orang dengan orang; b) Penyelesaian sengketa dalam masyarakat; c) Menjamin kelangsungan hidup masyarakat, yaitu dalam hal terjadi perubahan-perubahan sosial. Penggunaan hukum secara sadar untuk mencapai suatu keadaan masyarakat sesuai dengan yang diinginkan oleh yang membuat hukum. Berbeda dengan fungsi kontrol sosial yang lebih praktis, untuk kepentingan waktu sekarang, maka fungsi rekayasa sosial dari hukum lebih mengarah pada pembahasan sikap dan perilaku masyarakat di masa yang akan datang, sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pembuat Undang-Undang.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Soerjono Soekanto, **Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi**, CV. Ramadja Karya, Bandung, 1988, halaman 80.

<sup>50</sup> Satjipto Rahardjo, **Masalah Penegakan Hukum**, Prenada Media Group, Jakarta, 1983, halaman 119-120.

Menurut Soerjono Soekanto, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum antara lain:<sup>51</sup>

- a. Hukum atau undang-undang dan peraturannya;
- b. Penegak hukum (pembentuk hukum maupun penataan hukum);
- c. Sarana atau fasilitas pendukung para penegak hukum;
- d. Masyarakat, yaitu lingkungan dimana hukum tersebut berlaku;
- e. Budaya hukum (*legal culture*).

Suatu peraturan perundang-undangan yang dikatakan baik, belum cukup apabila hanya memenuhi persyaratan-persyaratan filosofis, idiologis dan yuridis. Secara sosiologis, peraturan tadi juga harus berlaku. Hal tersebut bukan berarti bahwa peraturan tadi tidak hidup. Peraturan perundang-undangan juga harus diberi waktu agar meresap dalam diri warga masyarakat.<sup>52</sup>

Lawrence M. Friedman mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) unsur sistem hukum yang mempengaruhi bekerjanya hukum. Ketiga unsur tersebut antara lain: Struktur Hukum (*Legal Structure*), Substansi Hukum (*Legal Substance*) dan Kultur Hukum (*Legal Culture*). Struktur merupakan suatu kerangka, merupakan bagian yang tetap bertahan, bagian yang memberi bentuk dan batasan, yang memiliki berbagai macam fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya suatu sistem. Substansi merupakan sistem hukum yang meliputi suatu aturan, norma dan perilaku nyata manusia. Substansi juga berarti suatu produk yang dihasilkan oleh orang-orang yang berada dalam sistem hukum itu, yang mencakup keputusan yang mereka keluarkan dan mencakup hukum yang hidup (*living law*), serta bukan hanya aturan yang ada

---

<sup>51</sup> Soerjono Soekanto, **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 1993, halaman 5.

<sup>52</sup> Soerjono Soekanto, **Sosiologi Hukum**, Rajawali, Jakarta, 1980, halaman 27.

dalam undang-undang (*law in the books*). Sedangkan Kultur Hukum merupakan sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum, kepercayaan, nilai, pemikiran serta harapannya yang mempengaruhi bekerjanya hukum.<sup>53</sup> Struktur hukum diibaratkan sebagai mesin, Substansi Hukum adalah apa yang dikerjakan dan dihasilkan oleh mesin itu. Kultur Hukum adalah apa saja ataupun siapa saja yang memutuskan untuk menghidupkan dan mematikan mesin, serta memutuskan bagaimana mesin tersebut digunakan.

Hukum mempunyai pengaruh secara langsung atau pengaruh yang tidak langsung dalam mendorong terjadinya perubahan sosial. Cara-cara untuk mempengaruhi masyarakat dengan sistem yang teratur dan direncanakan terlebih dahulu, yang dinamakan *social engineering* atau *social planning*.<sup>54</sup> Agar hukum benar-benar dapat mempengaruhi perlakuan warga masyarakat, maka hukum tersebut harus disebarluaskan, sehingga dapat melembaga di dalam masyarakat. Dengan adanya alat-alat komunikasi tertentu, merupakan salah satu syarat bagi penyebaran serta pelembagaan hukum. Komunikasi hukum tersebut dapat dilakukan secara formal melalui suatu tata cara yang terorganisasi secara resmi.

Hukum hidup, tumbuh dan berkembang di dalam masyarakat. Hukum merupakan suatu sarana untuk menciptakan ketertiban dan ketenteraman bagi sebagian besar dalam hidup semua warga masyarakat. Hukum dapat tumbuh dan berkembang apabila warga masyarakat menyadari makna kehidupan hukum didalam kehidupannya. Tujuan dari hukum itu sendiri adalah untuk

---

<sup>53</sup> Achmad Ali, **Menguak Tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, halaman 7-9.

<sup>54</sup> *Ibid*, halaman 115.

mencapai suatu kedamaian dalam masyarakat.<sup>55</sup> Hukum dapat melindungi kepentingan masyarakat, contohnya mengenai masalah kemerdekaan, transaksi antara manusia yang satu dengan yang lain didalam masyarakat, juga hukum untuk mencegah pertentangan yang dapat menumbuhkan perbedaan antara manusia dengan manusia, juga antara manusia dengan lembaga.

Berdasarkan atas fungsi hukum, baik sebagai *social engineering* (rekayasa sosial) maupun sebagai sarana kontrol sosial (*social control*), maka setiap peraturan diciptakan untuk dijalankan sesuai dengan tujuan dan makna yang dikandungnya. Dengan adanya peraturan-peraturan hukum serta lembaga-lembaga dan aparat penegak hukum, yang mana telah dilengkapi dengan sarana dan fasilitas yang dibutuhkan, jika tidak didukung dengan kesadaran warga masyarakat, hukum akan mengalami banyak hambatan dalam pelaksanaan atau penerapannya. Sebab, perilaku dari setiap individu bermacam-macam, serta mempunyai kepentingan yang berbeda-beda pula.

---

<sup>55</sup> Soerjono Soekanto, **Pengantar Sosiologi Kelompok**, Remaja Karya, Bandung, 1986, halaman 13.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris adalah cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.<sup>56</sup> Atau dapat pula diartikan sebagai suatu proses penelitian yang bertujuan untuk menemukan serta mencari penyelesaian masalah (*problem solution*) di kehidupan masyarakat, dengan diawali suatu proses penemuan fakta-fakta (*fact finding*) yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses penemuan masalah (*problem finding*).<sup>57</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yuridis empiris ini bertitik tolak pada hubungan timbal balik antara norma hukum yang berupa peraturan perundang-undangan dengan kenyataan yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat.

#### B. Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data

---

<sup>56</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, **Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat**, Rajawali Press, Jakarta, 1985, halaman 52.

<sup>57</sup>Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, Jakarta, 1986, halaman 10.

primer atau data lapangan.<sup>58</sup> Juga mengkaji dan membahas permasalahan-permasalahan ataupun isu hukum yang diperoleh sesuai dengan fakta yang ada pada lokasi penelitian, yang selanjutnya akan dikaitkan dengan norma-norma hukum yang berlaku maupun teori-teori hukum yang telah ada.

Fakta yang diperoleh yaitu yang berkaitan dengan pelaksanaan kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi di Kota Malang, khususnya di Stasiun Kota Baru Kota Malang, serta pengaruh kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi tersebut terhadap kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*) dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015 tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik/*Public Service Obligation (PSO)*.

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) macam, yaitu data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan kedua jenis dan sumber data tersebut dengan harapan penelitian yang akan dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan serta kegunaan dalam penelitian:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui fakta-fakta sosial yang terjadi serta berkaitan erat dengan pemberlakuan suatu

---

<sup>58</sup>Amiruddin dan Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.

norma hukum di dalam masyarakat.<sup>59</sup> Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil wawancara, observasi (pengamatan) dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap responden dalam hal ini yaitu segenap staf dan pegawai Stasiun Kota Baru Malang, dengan maksud dapat menuatkan data dan memperoleh informasi lebih banyak dan mendalam. Observasi (pengamatan) dilakukan terhadap beberapa objek atau tempat yang mudah dijangkau yang telah disediakan dan yang mutlak dipergunakan atau dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumentasi dilakukan dengan mengambil beberapa gambar yang diperlukan, dengan tujuan juga untuk memperkuat data serta informasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, sumber data dapat berupa literatur, dokumen-dokumen resmi, karya ilmiah, jurnal-jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan dokumen-dokumen pendukung lainnya yang diperoleh di dalam penelitian.<sup>60</sup> Data sekunder diperoleh melalui penelusuran kepustakaan dan dokumen yang terkait erat dengan permasalahan yang sedang diteliti dengan tujuan untuk melengkapi, mendukung serta memperluas sumber data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sumber data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini berupa penelusuran kepustakaan melalui beberapa literatur serta

---

<sup>59</sup>Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, **Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, halaman 59.

<sup>60</sup>Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, Jakarta, 2010, halaman 12.

dokumen yang terkait dengan kebijakan publik atas kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi yang berpengaruh terhadap kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*).

#### D. Teknik Memperoleh Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer maupun data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah pengaruh berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015 terhadap kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*) terkait dengan adanya kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi.

##### a) Teknik Memperoleh Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara melakukan wawancara kepada responden, ditambah dengan melakukan observasi (pengamatan) terhadap beberapa objek setempat. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>61</sup> Sebelum menjalankan proses wawancara, penulis dalam hal ini harus menyusun terlebih dahulu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian berdasarkan sistem terbuka maupun dengan menggunakan sistem wawancara bebas terpimpin.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, **Metodologi Penelitian**, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, halaman 81.

<sup>62</sup>Hadi Sutrisno, **Metode Penelitian**, Liberty, Yogyakarta, 2008, halaman 65.

Penulis dalam hal ini membuat catatan-catatan pokok yang terstruktur untuk disampaikan atau ditanyakan sesuai dengan penelitian yang ada, guna untuk memungkinkan munculnya variasi pertanyaan lain yang disesuaikan dengan situasi yang ada pada saat proses wawancara tersebut sedang berlangsung.

b) Teknik Memperoleh Data Sekunder

1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.<sup>63</sup> Selain itu, studi kepustakaan juga terdiri dari suatu peraturan perundang-undangan, buku, artikel, surat kabar (koran), serta media informasi lainnya yang berkaitan dengan pengaruh kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi terhadap kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*).

2) Studi Dokumen

Dokumen merupakan salah satu alat yang digunakan dalam penelitian ini. Studi dokumen ini diperoleh melalui pengumpulan data dengan berpedoman serta mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur, buku, arsip, serta data pendukung lainnya yang diperoleh penulis di tempat penelitian yaitu di Stasiun Kota Baru Malang. Hal ini berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti

---

<sup>63</sup>M. Nazir, **Metode Penelitian**, cetakan kelima, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, halaman 27.

yaitu tentang pengaruh berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015 terhadap kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*) terkait dengan adanya kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi.

### 3) Studi Internet

Studi internet ini oleh penulis dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mengutip literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, misalnya pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, *artikel* ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan, jurnal-jurnal *online*, serta kamus *online*.

### E. Alasan Pemilihan Lokasi

Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Kota Malang, tepatnya di Stasiun Kota Baru dengan pertimbangan bahwa Stasiun Kota Baru Malang ini merupakan stasiun yang tergolong kelas besar di Kota Malang, pertimbangan kedua adalah bahwa pentingnya untuk mengetahui efektivitas dan pengaruh dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015 yang telah dilaksanakan oleh pihak Stasiun Kota Baru Malang. Yang mana dengan adanya kebijakan baru berupa Peraturan Menteri tersebut, dapat mempengaruhi segala bentuk pelayanan publik yang harus diterapkan oleh pihak-pihak terkait di Stasiun Kota Baru Malang.

## F. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

### 1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan data-data yang menjadi objek penelitian.<sup>64</sup> Populasi yang diambil dalam penelitian ini bertempat di Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang.

### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sampel yang dipilih dengan cermat berdasarkan pertimbangan bahwa penentuan mengenai responden yang akan berhubungan langsung dengan masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini. Pengambilan sampel ini dilakukan terhadap pegawai Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang yang menjadi sasaran dari *purposive sampling*, yaitu:

- a. Staff Kepala Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang;
- b. Officer Pelayanan dan Kebersihan Diatas Kereta Api;
- c. Penumpang Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi (KA Penataran *Icon*);
- d. Penumpang Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi (KA Matarmaja);
- e. Penumpang Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi milik PT KAI (KA Jayabaya).

---

<sup>64</sup>Musfiqqin, **Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan**, Prestasi Publisher, Jakarta, 2012, halaman 89.

### 3. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, data-data primer di analisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis data-data yang memiliki kualitas, data tersebut diperoleh dari responden, baik secara lisan maupun secara tertulis, yang terkait dengan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Sedangkan untuk data-data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan, di analisis dengan menggunakan metode analisis peraturan perundang-undangan, serta teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh, baik dari studi kepustakaan maupun dari penelitian lapangan akan dianalisis secara deskriptif analisis. Yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang dapat diteliti dengan cara menganalisis kemudian dilanjutkan dengan mendeskripsikan data yang telah diperoleh, setelah itu dipaparkan dalam suatu kesimpulan.<sup>65</sup> Hasil dari analisis data tersebut dipergunakan untuk merumuskan kesimpulan dan saran yang sesuai dengan perumusan pembahasan penelitian.

#### **H. Definisi Operasional**

##### **a. Pengaruh Berlakunya Peraturan Menteri**

Pengaruh pemberlakuan suatu peraturan, yaitu suatu kegiatan yang memiliki daya membentuk maupun mengubah suatu hal lain yang sedang berjalan atau dilaksanakan, demi mencapai suatu tujuan yang hendak

---

<sup>65</sup> Soerjono Soekanto, loc. Cit.

dicapai oleh peraturan tersebut. Dalam hal ini, pengaruh berlakunya Peraturan Menteri adalah suatu perubahan yang dihasilkan oleh peraturan tersebut terhadap kewajiban pelayanan publik ketika diterapkan di Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan publik, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik. Dalam hal ini, pelayanan publik adalah jenis layanan jasa yang diberikan oleh pihak Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang kepada para penikmat layanan jasa transportasi angkutan orang tersebut. Misalnya, penyediaan kamar mandi yang bersih, ruang tunggu yang memadai, pelayanan loket yang baik, keadaan kereta api yang layak digunakan, dan sebagainya.

c. Hambatan

Hambatan merupakan suatu hal yang dapat menghalangi jalannya suatu kegiatan. Dalam hal ini, hambatan adalah beberapa hal yang dialami oleh pihak Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 mengenai kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi, terkait dengan kewajiban pelayanan publik.

d. Upaya

Upaya merupakan suatu bentuk tindakan atau usaha yang dilakukan guna mencapai suatu maksud atau tujuan tertentu, atau untuk memecahkan suatu persoalan. Dalam hal ini, upaya adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak Stasiun Kereta Api Kota Baru Malang dalam

menghadapi hambatan yang dialami setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 mengenai kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi, terkait dengan kewajiban pelayanan publik.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Awal kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan kereta api di desa Kemijen, Jumat, tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L. A. J. Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan tersebut diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J. P. de Bordes dari Kemijen menuju Desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435mm. Ruas jalan tersebut dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan NV. NISM membangun jalan kereta api antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan Kota Semarang-Surakarta (110 Km), pada akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan kereta api di daerah-daerah lainnya. Tidak heran apabila tingkat pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864-1900 tumbuh dengan pesat. Jika pada tahun 1867 baru 25 Km, pada tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km, dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Selain di Jawa, terdapat beberapa juga pembangunan jalan rel kereta api di beberapa daerah yaitu, Aceh pada tahun 1874, Sumatera Utara pada tahun 1886, Sumatera Barat pada tahun 1891, Sumatera Selatan pada

tahun 1914, bahkan pada tahun 1922 juga telah dibangun jalan kereta api di Sulawesi sepanjang 47 Km antara Makassar-Takalar yang pengoperasiannya dilakukan pada tanggal 1 Juli 1923, sisanya antara Ujungpandang-Maros yang belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan kereta api Pontianak-Sambas sepanjang 220 Km sudah di selesaikan. Demikian pula di Pulau Bali dan Lombok, juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan kereta api.<sup>66</sup>

Jenis jalan rel kereta api di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm di Aceh dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan kereta api yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 Km antara Bayah-Cikara dan 220 Km antara Muaro-Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan kereta api Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan, yang memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha. Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro-Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang diambil alih oleh karyawan kereta api yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA). Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28

---

<sup>66</sup>Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), diakses pada tanggal 26 April 2016.

September 1945, yaitu pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, yang menegaskan bahwa kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Hal tersebut yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api Republik Indonesia Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI). Lima tahun kemudian, berdasarkan Pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga dan Pekerjaan Umum Nomor 2 Tanggal 6 Januari 1950, ditetapkan bahwa mulai tanggal 1 Januari 1950 DKARI dan Staatspoor Wegen en Verenigde Spoorweg Bedrijf (SS/VS) digabung menjadi satu perusahaan kereta api yang bernama Djawatan Kereta Api (DKA).<sup>67</sup>

Dalam rangka membenahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 19 tahun 1960 Tentang Perusahaan Negara, yang menetapkan bentuk usaha Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan pada Undang-undang tersebut, pada tanggal 25 Mei 1963 yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1963 Tentang Pendirian Perusahaan Negara Kereta Api, maka dibentuklah Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA), sehingga Djawatan kereta Api (DKA) dileburkan kedalamnya. Kemudian Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1969, tanggal 1 Agustus 1969, menetapkan jenis BUMN menjadi tiga, yaitu: Perseroan, Perusahaan Umum dan Perusahaan Jawatan. Sejalan dengan Undang-Undang yang dimaksud diatas, berdasarkan Peraturan Pemerintah

---

<sup>67</sup>Moh. Fakhrrur Rozi, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen**, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Universitas Islam Negeri Malang, 2007, halaman 83.

Nomor 61 Tahun 1971 Tentang Pengalihan Bentuk Usaha Perusahaan Negara Kereta Api Menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan), bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA).<sup>68</sup>

PJKA mengalami perubahan menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 1990 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Jawatan (Perjan) Kereta Api Menjadi Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api. Sejalan dengan perubahan status perusahaan tersebut, kinerja perkeretaapian di Indonesia kian membaik.<sup>69</sup> Berdasarkan Loan Agreement No. 4106-IND tanggal 15 Januari 1997 berupa bantuan proyek dari Bank Dunia (dikenal dengan Proyek Efisiensi Perkeretaapian), dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), Pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Prosesi perubahan status perusahaan tersebut secara *de facto* dilakukan pada tanggal 1 Juni 1999, saat Menteri Perhubungan Giri S. Hadiharjono mengukuhkan susunan Direksi PT Kereta Api (Persero) di Bandung.<sup>70</sup> Kemudian status tersebut berubah lagi menjadi PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada Mei 2010 sampai dengan sekarang berdasarkan Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA 2010.

---

<sup>68</sup>*Ibid.*

<sup>69</sup>*Ibid.*

<sup>70</sup>Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), <http://www.infoka.kereta-api.com>, diakses pada tanggal 26 April 2016.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

### a. Visi Perusahaan

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.<sup>71</sup>

Penyediaan jasa Kereta Api sebagai pilihan utama dengan:<sup>72</sup>

- 1) Seluruh lapisan masyarakat adalah pelanggan
- 2) Berkembang dan terdepan dalam keselamatan dan keandalan
- 3) Pelopor dalam pembangunan yang berwawasan lingkungan
- 4) Karyawan bangga dan sejahtera
- 5) Keuangan perusahaan sehat

### b. Misi Perusahaan

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama, yaitu: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.<sup>73</sup>

### c. Tugas Pokok Perusahaan

- 1) Menyelenggarakan perusahaan angkutan kereta api;
- 2) Merumuskan dan menyusun program pembinaan angkutan penumpang dan/atau barang;

<sup>71</sup>Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), diakses pada tanggal 26 April 2016.

<sup>72</sup>Moh. Fakhrrur Rozi, *op.cit.* halaman 85.

<sup>73</sup>Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), diakses pada tanggal 26 April 2016.

- 3) Pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan/atau barang di wilayah Daerah Operasi

#### **d. Fungsi Perusahaan**

- 1) Pengelolaan sumber daya manusia (SDM), administrasi kerumahtanggaan dan umum, pertimbangan dan bantuan hukum, serta pengujian, pengendalian, dan pembinaan *higiene* perusahaan dan kesehatan (hiperkes) serta keselamatan kerja;
- 2) Pendayagunaan keuangan, serta pelaksanaan dan pembinaan anggaran dan akuntansi;
- 3) Pemeriksaan kas daerah;
- 4) Pelaksanaan hubungan masyarakat di daerah;
- 5) Pemeliharaan dan pengendalian jalan rel dan jembatan
- 6) Pelaksanaan dan pengendalian operasi dan pemasaran;
- 7) Pemeliharaan dan pengendalian sinyal, telekomunikasi dan listrik umum.

#### **e. Tugas Pokok dan Tanggung Jawab Manager Pelayanan Daerah Operasi 8 Surabaya**

Manager Pelayanan Daerah Operasi 8 Surabaya mempunyai Tugas Pokok dan Tanggung Jawab:<sup>74</sup>

- 1) Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan *hospitality* pada *frontliner* serta pelayanan kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum, kebersihan KA dan fasilitas pelayanan di atas KA, *Customer Care* dan Pengelolaan Listrik Umum Non Fasilitas Operasi KA di stasiun yang telah

---

<sup>74</sup> Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/OT.003/VI/9/KA-2014 Tentang Perubahan dan Tambahan (P&T) Organisasi dan Tata Laksanakan Seksi Pelayanan Daerah Operasi, Divisi Regional dan Sub Divisi Regional Di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero), Pasal 23.

ditetapkan Kantor Pusat, di Wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya;

- 2) Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (*quality improvement*) kinerja pelayanan secara berkelanjutan, pengelolaan *hospitality* pada *frontliner* serta pengelolaan risiko di seksinya;
- 3) Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum, pelayanan kebersihan KA dan fasilitas pelayanan di atas KA di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya;
- 4) Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan *Customer Care*, penanganan insiden yang menimpa pengguna jasa (*over stappen*), dan pelayanan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus (*consiege*);
- 5) Melaksanakan pengelolaan program dan evaluasi kinerja pelaksanaan perawatan dan perbaikan Listrik Umum Non Fasilitas Operasi KA di stasiun wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya;
- 6) Mengelola pembangunan dan pemeliharaan/perawatan bangunan dinas di dalam stasiun serta fasilitas pendukung operasi lainnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya,

Manager Pelayanan Daerah Operasi 8 Surabaya dibantu oleh:<sup>75</sup>

- 1) Assistant Manager Pelayanan Kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum
  - a) Assistant Manager Pelayanan Kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab menyusun program pengelolaan dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan *hospitality* pada *frontliner* serta kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya, meliputi: lokasi parkir, ruang tunggu penumpang, koridor/selasar, reservasi, loket, portir, toilet, mushola, jam stasiun, papan petunjuk/informasi (*public address/signage*) serta pengadaan dan pemeliharaan fasilitas kebersihan (tidak termasuk peralatan/mebel kantor di stasiun) dan pemenuhan standar pelayanan minimum (SPM);
  - b) Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, Assistant Manager Pelayanan Kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum dibantu oleh Officer Pengawasan Kebersihan Stasiun dan Fasilitas Umum, yang bertanggung jawab melaksanakan pemantauan, pengawasan, pemeriksaan dan evaluasi terhadap kebersihan Stasiun dan

<sup>75</sup> *Ibid*, Pasal 24.

Fasilitas Umum Stasiun di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya, meliputi: lokasi parkir, ruang tunggu penumpang, koridor/selasar, reservasi, loket, portir, toilet, mushola, jam stasiun, papan petunjuk/informasi (*public address/signage*).

- 2) Assistant Manager Pelayanan Kebersihan KA dan Fasilitas di atas KA
  - a) Assistant Manager Pelayanan Kebersihan KA dan Fasilitas di atas KA, yang mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab menyusun program pengelolaan dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan *hospitality* pada *frontliner* serta kebersihan KA dan fasilitas pelayanan di atas KA, meliputi kebersihan interior KA, toilet dan fasilitas toilet, air termasuk perawatan instalasinya, serta kebersihan pencucian sarana kereta (di stasiun pemberangkatan);
  - b) Dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya, Assistant Manager Pelayanan Kebersihan KA dan Fasilitas di atas KA dibantu oleh Officer Pengawasan Kebersihan KA dan fasilitas pelayanan di atas KA, yang bertanggung jawab melaksanakan pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi terhadap kebersihan KA dan fasilitas pelayanan di atas KA, meliputi kebersihan interior KA, toilet dan fasilitas toilet, air termasuk perawatan instalasinya, serta kebersihan pencucian sarana kereta (di stasiun pemberangkatan).

#### **f. Dasar Hukum**

- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722);
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5048);

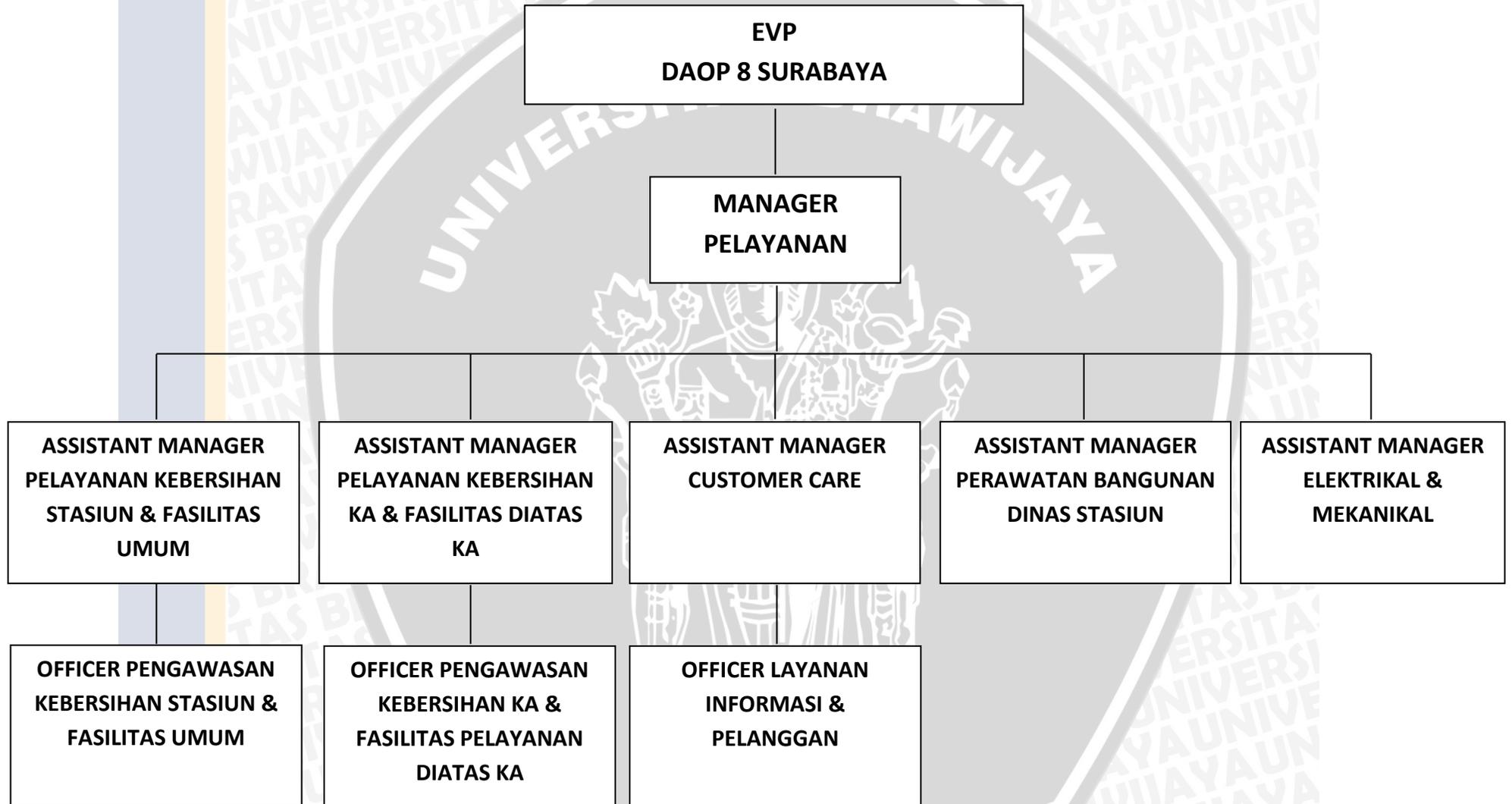
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086);
- 5) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2010 Tentang Standar Spesifikasi Teknis Kereta yang Ditarik Lokomotif;
- 6) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.
- 7) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api;
- 8) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api;

### **3. Stasiun Kota Baru Malang**

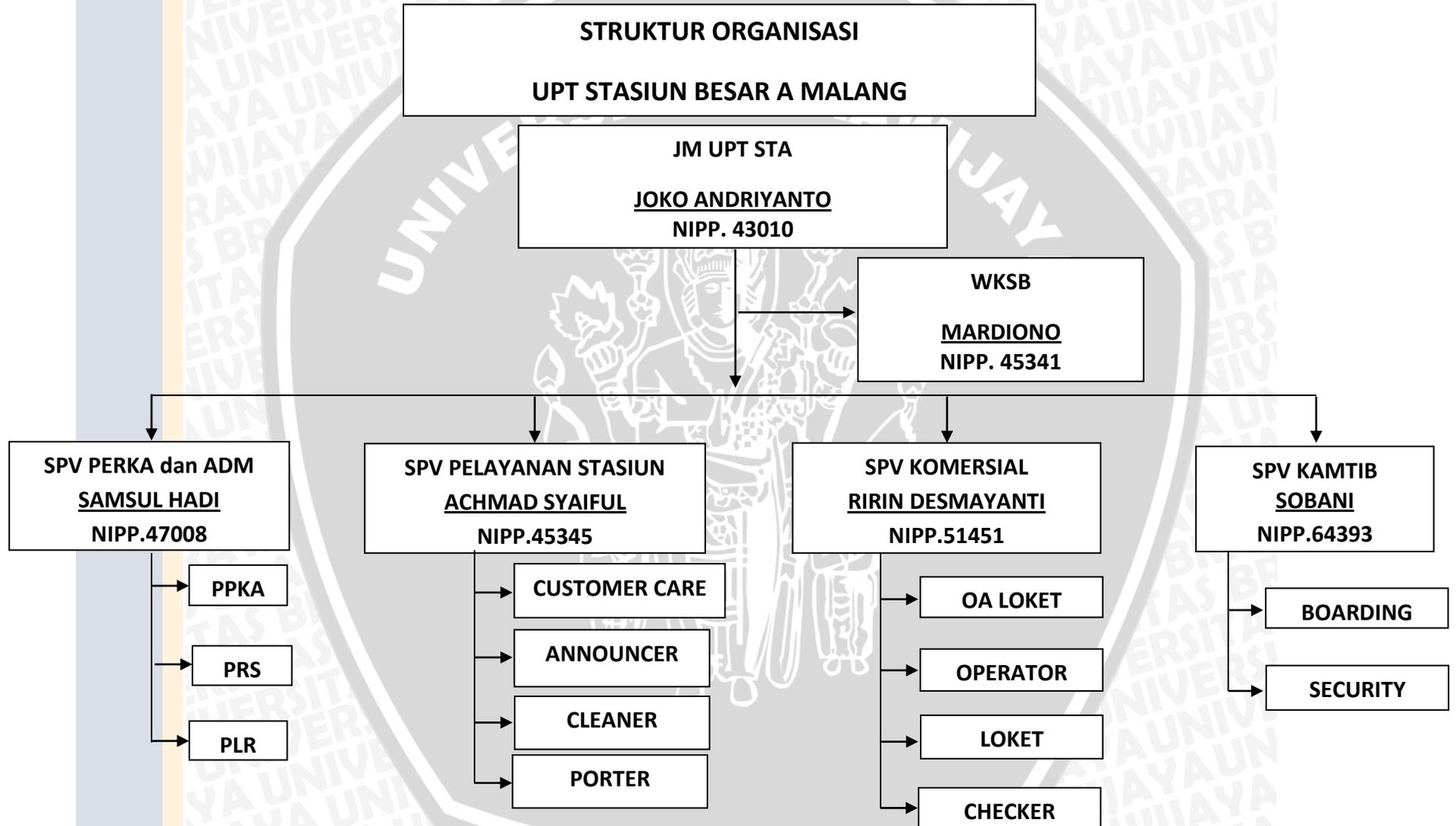
Stasiun Kereta Api Malang terletak di kawasan Klojen, tepatnya di Jalan Trunojoyo, Kecamatan Klojen, Kota Malang. Stasiun Malang merupakan stasiun kereta api kelas besar. Stasiun yang terletak pada ketinggian +444 meter ini merupakan stasiun kereta api terbesar di Kota Malang. Letaknya berada di Km 49+234 lintas Bangil-Blitar-Kertosono. Stasiun yang termasuk dalam Daerah Operasi (Daop) VIII Surabaya ini memiliki dua belas jalur aktif dengan jalur 3 sebagai sepur lurus.

Stasiun Malang dibangun pada tahun 1941 yang merupakan karya dari J. Van Der Eb. Stasiun ini terkadang disebut sebagai Stasiun Malang Kota Baru yang mana untuk membedakan dengan Stasiun Malang Kota Lama yang memiliki usia lebih tua. Pada awalnya, bangunan Stasiun Malang ini berada di sisi Timur bangunan yang sekarang. Sesuai dengan rancangan awal, penumpang yang baru turun dari kereta api akan disuguhkan pemandangan Gunung Panderman di sebelah Barat. Oleh karena bangunan tersebut dianggap tidak mampu lagi menampung jumlah penumpang yang terus meningkat, maka dibuatlah bangunan baru yang lebih besar di sisi Barat. Bangunan baru ini terus digunakan hingga sekarang. Lokasi Stasiun Kota Baru Malang ini terbilang sangat strategis, karena terletak tidak jauh dari Alun-Alun Bundar (Monumen Tugu), Kompleks SMA Tugu (SMA Negeri 1, SMA Negeri 3, dan SMA Negeri 4 Malang), Gedung DPRD Kota Malang, Balai Kota Malang, Pasar Klojen, Hotel Tugu dan Splendid Inn yang terletak di sebelah Selatan Stasiun, dan Markas Kodam V Brawijaya.

Gambar 1: Struktur Organisasi Pelayanan Daerah Operasi 8 Surabaya



Gambar 2: Struktur Organisasi Stasiun Kota Baru Malang



## B. Pengaruh Berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Terhadap Kewajiban Pelayanan Publik di Stasiun Kota Baru Malang

### 1. Perubahan Tarif Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015

Transportasi kereta api merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Yang mana kereta-kereta yang ada di Persero ini ada yang milik Pemerintah dan ada pula yang merupakan milik PT KAI sendiri. Untuk kereta-kereta milik Pemerintah yang dioperatori oleh PT KAI adalah kereta-kereta yang tertera pada lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 ini diberlakukan untuk menggantikan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 mengenai tarif Kereta Api Kelas Ekonomi yang mengalami penyesuaian tarif, dimana terdapat beberapa faktor utama yang melandasi penyesuaian tarif tersebut, antara lain:<sup>76</sup>

1. Fluktuasi harga bahan bakar minyak (BBM) bersubsidi;
2. Perubahan pedoman perhitungan tarif, dimana sebelumnya menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 menjadi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014;

<sup>76</sup>Situs resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), diakses pada 1 Mei 2016.

3. Perubahan margin dalam perhitungan biaya operasional Kereta Api Ekonomi yang semula 8 persen menjadi 10 persen;
4. Fluktuasi kurs dollar Amerika Serikat terhadap mata uang rupiah.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 dijelaskan bahwa, tarif angkutan orang dengan kereta api pelayanan kelas ekonomi, terdiri atas perkeretaapian antar kota dan perkeretaapian perkotaan.<sup>77</sup> Kemudian, tarif angkutan orang dengan kereta api pelayanan kelas ekonomi juga dibedakan atas: (a) angkutan orang dengan kereta api pelayanan kelas ekonomi dengan Penyejuk Ruangan; (b) angkutan orang dengan kereta api kelas ekonomi tanpa Penyejuk Ruangan.<sup>78</sup> Tarif angkutan orang dengan kereta api pelayanan kelas ekonomi tersebut sudah termasuk iuran dana pertanggung jawaban Kecelakaan Penumpang berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965, serta peraturan pelaksanaannya.<sup>79</sup>

Dengan adanya perubahan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) yang mengakibatkan perubahan biaya operasional, besaran tarif tetap berlaku dan besaran subsidi akan disesuaikan.<sup>80</sup> Perubahan margin biaya operasional adalah dari 8% menjadi 10%, terkait dengan perubahan tersebut, menjadi kesempatan bagi PT KAI untuk reinvestasi penyediaan

---

<sup>77</sup> Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*), Pasal 1 ayat (1), Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187.

<sup>78</sup> *Ibid*, Pasal 1 ayat (2), Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187.

<sup>79</sup> *Ibid*, Pasal 2, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187.

<sup>80</sup> *Ibid*, Pasal 4, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187.

sarana kereta api yang lebih baik, sehingga PT KAI bisa mengganti dan meremajakan sarana kereta maupun lokomotif. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa. Dalam hal pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, yang melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tersebut adalah Direktur Jenderal.<sup>81</sup>

## 2. Perbandingan Kenaikan Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Sebelum dan Sesudah Diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015

Berikut ini adalah daftar tarif kereta api kelas ekonomi bersubsidi sebelum mengalami penyesuaian tarif, yang tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014.

**Tabel 2: Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi Dengan Air Conditioner**

| NO                      | Jenis Angkutan>Nama<br>Kereta Api | Lintas                         | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------------|
| 1                       | 2                                 | 3                              | 4                   |
| <b>I. KA ANTAR KOTA</b> |                                   |                                |                     |
| 1.                      | Logawa                            | Purwokerto-Jember              | 50.000              |
| 2.                      | Kertajaya                         | Surabayapasarturi-Tanjungpriok | 50.000              |
| 3.                      | Brantas                           | Kediri-Tanjungpriok            | 55.000              |

<sup>81</sup> *Ibid*, Pasal 5, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187.

| <b>NO</b> | <b>Jenis Angkutan&gt;Nama<br/>Kereta Api</b> | <b>Lintas</b>                | <b>Tarif<br/>(Rp/Orang)</b> |
|-----------|--|------------------------------|-----------------------------|
| 4.        | Kahuripan                                    | Kediri-Kiaracandong          | 50.000                      |
| 5.        | Kutojaya Utara                               | Kutoarjo-Pasarsenen          | 40.000                      |
| 6.        | Bengawan                                     | Purwosari-Tanjungpriok       | 50.000                      |
| 7.        | Progo  | Lempuyangan-Pasarsenen       | 50.000                      |
| 8.        | Pasundan                                     | Surabayagubeng-Kiaracandong  | 55.000                      |
| 9.        | Sri Tanjung                                  | Lempuyangan-Banyuwangi       | 50.000                      |
| 10.       | GBM Selatan                                  | Surabayagubeng-Jakartakota   | 55.000                      |
| 11.       | Matarmaja                                    | Malang-Pasarsenen            | 65.000                      |
| 12.       | Tawangjaya                                   | Semarangponcol-Pasarsenen    | 45.000                      |
| 13.       | Serayu                                       | Purwokerto-Kroya-Jakartakota | 35.000                      |
| 14.       | Kutojaya Selatan                             | Kutoarjo-Kiaracandong        | 35.000                      |
| 15.       | Tegal Arum                                   | Tegal-Jakartakota            | 25.000                      |
| 16.       | Tawang Alun                                  | Malang-Banyuwangi            | 30.000                      |
| 17.       | Krakatau                                     | Merak-Madiun                 | 180.000                     |
| 18.       | Sriwedari/Prameks                            | Yogyakarta-Solobalapan       | 10.000                      |
| 19.       | Sriwedari/Prameks                            | Kutoarjo-Yogyakarta          | 10.000                      |
| 20.       | Rajabasa                                     | Kertapati-Tanjungkarang      | 30.000                      |
| 21.       | Buser/Serelo                                 | Kertapati-Lubuklinggau       | 30.000                      |
| 22.       | Putri Deli                                   | Tanjungbalai-Medan           | 20.000                      |
| 23.       | Siantar Ekspres                              | Medan-Siantar                | 20.000                      |
| 24.       | Mantab                                       | Madiun-Tanjungpriok          | 55.000                      |

| NO                       | Jenis Angkutan>Nama<br>Kereta Api                          | Lintas  | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|--------------------------|--|---|---------------------|
| 1                        | 2  | 3   | 4                   |
| <b>II. KA ANTAR KOTA</b> |  |   |                     |
| 1.                       | Banten Ekspres/Cepat Merak                                 | Merak-Kampung Bandan                            | 5.000               |
| 2.                       | Krakatau Ekspres/Cepat Merak                               | Angke-Merak                                     | 5.000               |
| 3.                       | Lokal Rangkas/Ekonomi Lokal                                | Angke-Rangkas Bitung                            | 2.000               |
| 4.                       | Lokal Rangkas/Ekonomi Lokal                                | Kampung Bandan-Parung<br>Panjang-Rangkas Bitung | 2.000               |
| 5.                       | Ekonomi Lokal  | Parung Panjang-Angke                            | 1.500               |
| 6.                       | Eko. Lokal/Cilamaya Eks/ Cpt<br>PWK/ Walahar Eks/Jatiluhur | Purwakarta-Jakartakota                          | 3.000               |
| 7.                       | Ekonomi Lokal/Jatiluhur                                    | Cikampek-Jakartakota                            | 2.500               |
| 8.                       | Ekonomi Lokal  | Purwakarta-Cibatu                               | 3.500               |
| 9.                       | BD Raya Ekonomi  | Kiaracondong-Cicalengka                         | 1.000               |
| 10.                      | BD Raya Ekonomi  | Padalarang-Bandung-<br>Cicalengka               | 1.500               |
| 11.                      | Penataran  | Surabaya-Malang-Blitar                          | 5.500               |
| 12.                      | Dhoho  | Blitar-Kertosono-<br>Surabayakota               | 5.500               |
| 13.                      | Tumapel  | Malang-Surabaya                                 | 4.000               |
| 14.                      | Ekonomi Lokal  | Kertosono-Surabayakota                          | 2.000               |
| 15.                      | Ekonomi Lokal  | Surabayapasarturi-Babat                         | 2.000               |
| 16.                      | Ekonomi Lokal  | Kalibaru-Banyuwangi                             | 3.500               |

| NO  | Jenis Angkutan/Nama<br>Kereta Api | Lintas                     | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|-----|-----------------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1   | 2                                 | 3                          | 4                   |
| 17. | Pandanwangi                       | Banyuwangi-Jember          | 4.000               |
| 18. | Probowangi                        | Probolinggo-Banyuwangi     | 18.000              |
| 19. | Probowangi                        | Surabaya-Probolinggo       | 15.000              |
| 20. | Kalijaga                          | Solobalapan-Semarangponcol | 10.000              |
| 21. | Ajisaka                           | Lempuyangan-Purwokerto     | 12.000              |
| 22. | Maharani                          | Sby Ps. Turi-Bojonegoro    | 10.000              |
| 23. | Railbus                           | Padang-Duku                | 3.500               |
| 24. | Sibinuang                         | Pariaman-Padang            | 2.500               |
| 25. | Kertalaya                         | Kertapati-Indralaya        | 2.500               |
| 26. | Srilelawangsa                     | Medan-Tebing Tinggi/Binjai | 3.000               |

**Tabel 3: Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi Tanpa AIR CONDITIONER**

| NO                   | Jenis Angkutan/Nama<br>Kereta Api | Lintas                 | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|----------------------|-----------------------------------|------------------------|---------------------|
| 1                    | 2                                 | 3                      | 4                   |
| <b>KA ANTAR KOTA</b> |                                   |                        |                     |
| 1.                   | Prameks                           | Solobalapan-Kutoarjo   | 12.000              |
| 2.                   | Prameks                           | Kutoarjo-Yogyakarta    | 6.000               |
| 3.                   | Prameks                           | Yogyakarta-Solobalapan | 6.000               |
| 4.                   | KRD/Railbus                       | Kertapati-Indralaya    | 2.500               |

Sumber: Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014

Setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, penyesuaian tarif yang dilakukan oleh pemerintah adalah sebagai berikut:

**Tabel 4: Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi Dengan Penyejuk Ruangan**

| NO                      | Jenis Angkutan>Nama<br>Kereta Api | Lintas                            | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| 1                       | 2                                 | 3                                 | 4                   |
| <b>I. KA ANTAR KOTA</b> |                                   |                                   |                     |
| 1.                      | Logawa                            | Purwokerto-Surabaya Gubeng-Jember | 80.000              |
| 2.                      | Kertajaya                         | Surabayapasarturi-Pasarsenen      | 90.000              |
| 3.                      | Brantas                           | Kediri-Pasarsenen                 | 90.000              |
| 4.                      | Kahuripan                         | Kediri-Kiaracondong               | 90.000              |
| 5.                      | Kutojaya Utara                    | Kutoarjo-Pasarsenen               | 80.000              |
| 6.                      | Bengawan                          | Purwosari-Pasarsenen              | 80.000              |
| 7.                      | Progo                             | Lempuyangan-Pasarsenen            | 75.000              |
| 8.                      | Pasundan                          | Surabayagubeng-Kiaracondong       | 100.000             |
| 9.                      | Sri Tanjung                       | Lempuyangan-Banyuwangi            | 100.000             |
| 10.                     | GBM Selatan                       | Surabayagubeng-Pasarsenen         | 110.000             |
| 11.                     | Matarmaja                         | Malang-Pasarsenen                 | 115.000             |
| 12.                     | Tawangjaya                        | Semarangponcol-Pasarsenen         | 65.000              |
| 13.                     | Serayu                            | Purwokerto-Kroya-Jakartakota      | 70.000              |
| 14.                     | Kutojaya Selatan                  | Kutoarjo-Kiaracondong             | 65.000              |

| NO  | Jenis Angkutan>Nama<br>Kereta Api | Lintas                  | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|-----|-----------------------------------|-------------------------|---------------------|
| 1   | 2                                 | 3                       | 4                   |
| 15. | Tegal Arum                        | Tegal-Jakartakota       | 50.000              |
| 16. | Tawang Alun                       | Malang-Banyuwangi       | 65.000              |
| 17. | Rajabasa                          | Kertapati-Tanjungkarang | 35.000              |
| 18. | Buser/Serelo                      | Kertapati-Lubuklinggau  | 35.000              |
| 19. | Putri Deli                        | Tanjungbalai-Medan      | 30.000              |
| 20. | Siantar Ekspres                   | Medan-Siantar           | 25.000              |
| 21. | Mantab                            | Madiun-Pasarsenen       | 130.000             |

| NO | Jenis Angkutan>Nama Kereta<br>Api | Lintas | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|----|-----------------------------------|--------|---------------------|
| 1  | 2                                 | 3      | 4                   |

## II. KA PERKOTAAN

|    |  |                        |       |
|----|--|------------------------|-------|
| 1. | Merak Jaya/Patas Merak/Banten<br>Ekspres/Lokal | Merak-Angke            | 8.000 |
| 2. | Cilamaya Purwakarta<br>Ekspres/Cepat           | Purwakarta-Jakartakota | 6.000 |
| 3. | Lokal Rangkas/Ekonomi Lokal                    | Angke-Rangkasbitung    | 5.000 |
| 4. | Jatiluhur                                      | Cikampek-Jakartakota   | 5.000 |
| 5. | Walaha Ekspres/Ekonomi Lokal                   | Jakartakota-Purwakarta | 6.000 |

| NO  | Jenis Angkutan>Nama<br>Kereta Api | Lintas   | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|-----|-----------------------------------|--|---------------------|
| 1   | 2                                 | 3  | 4                   |
| 6.  | Ekonomi Lokal-Cibatuan            | Purwakarta-Cibatu                                | 6.000               |
| 7.  | Bandung Raya Ekonomi              | Kiaracondong-Cicalengka                          | 4.000               |
| 8.  | Bandung Raya Ekonomi              | Bandung-Padalarang                               | 4.000               |
| 9.  | Bandung Raya Ekonomi              | Bandung-Cicalengka                               | 4.000               |
| 10. | Bandung Raya Ekonomi              | Cicalengka-Padalarang                            | 5.000               |
| 11. | Penataran                         | Surabayakota-Malang-Blitar                       | 15.000              |
| 12. | Dhoho                             | Blitar-Sukomoro/Baron/<br>Kertosono-Surabayakota | 15.000              |
| 13. | Penataran                         | Blitar-Surabayagubeng                            | 15.000              |
| 14. | Tumapel                           | Malang-Surabaya                                  | 10.000              |
| 15. | Ekonomi Lokal                     | Sidoarjo-Sby Ps.Turi-Bojonegoro                  | 10.000              |
| 16. | Ekonomi Lokal                     | Kertosono-Surabayakota                           | 10.000              |
| 17. | Ekonomi Lokal                     | Sidoarjo-Sby Ps. Turi                            | 5.000               |
| 18. | Pandanwangi                       | Jember-Banyuwangi                                | 8.000               |
| 19. | Probowangi                        | Banyuwangi-Probolinggo                           | 28.000              |
| 20. | Kalijaga                          | Purwosari-Semarangponcol                         | 10.000              |
| 21. | Sriwedari AC                      | Yogyakarta-Solobalapan                           | 13.000              |
| 22. | KRD                               | Sidotopo/Surabaya-Porong                         | 4.000               |
| 23. | KRD                               | Surabaya-Lamongan                                | 4.000               |
| 24. | Sibinuang                         | Pariaman-Padang                                  | 4.000               |

Tabel 5: Kereta Api Kelas Ekonomi Tanpa Penyejuk Ruangan

| NO                      | Jenis Angkutan>Nama<br>Kereta Api | Lintas                  | Tarif<br>(Rp/Orang) |
|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------|---------------------|
| 1                       | 2                                 | 3                       | 4                   |
| <b>I. KA ANTAR KOTA</b> |                                   |                         |                     |
| 1.                      | Prameks                           | Yogyakarta-Solobalapan  | 8.000               |
| 2.                      | Prameks                           | Yogyakarta- Kutoarjo    | 8.000               |
| 3.                      | Prameks                           | Kutoarjo-Solobalapan    | 15.000              |
| 4.                      | Seminung                          | Kotabumi-Tanjung Karang | 10.000              |

Sumber: Lampiran Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015

Berdasarkan tabel-tabel diatas, dapat diketahui bahwa kereta-kereta tersebut merupakan kereta milik Pemerintah, yang mana dalam hal ini termasuk dalam kereta api kelas ekonomi, merupakan kereta PSO (*Public Service Obligation*) atau non-komersial, kereta api tersebut merupakan kereta api yang bersubsidi. Tarif bersubsidi dalam hal ini, yaitu tarif yang setengahnya ditanggung oleh Pemerintah. Tabel tersebut, menjelaskan pula mengenai perbandingan tarif Kereta Api Kelas Ekonomi sebelum dan sesudah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 terkait dengan penyesuaian tarif, berupa adanya kenaikan dari tarif sebelumnya. Sehingga PT KAI tidak dapat menentukan tarif sendiri terhadap kereta-kereta tersebut diatas. PT KAI murni berwenang dalam menentukan kebijakan atas tarif kereta-kereta non-PSO atau kereta komersial, baik kelas Bisnis, Ekonomi maupun Eksekutif. Terkait dengan naik dan turunnya tarif kereta api sesuai

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 17 Tahun 2015, ditentukan oleh Direktur Jenderal (Dirjen) Perkeretaapian, dibawah naungan Kementerian Perhubungan.<sup>82</sup>

### **3. Pengaruh Pemberlakuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Terhadap Kewajiban Pelayanan Publik**

Perhitungan tarif untuk PSO tahun 2015 angkutan Kereta Api telah menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan No. 69 Tahun 2014 menggantikan pedoman perhitungan yang lama, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomer 28 Tahun 2012 tentang Pedoman Perhitungan Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api, yang mana dalam peraturan yang baru, ditambahkan adanya komponen biaya “pelayanan penumpang di stasiun” dalam formulasi perhitungan tarif. Sehingga dengan adanya kenaikan tarif, maka pihak stasiun wajib untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat, khususnya pengguna jasa kereta api.

Sebelum tahun 2011, kereta api dahulunya merupakan *product oriented*, yaitu yang terpenting kereta jalan, tidak mau tahu keinginan penumpang, tidak adanya pembatasan pelayanan tiket, melakukan penambahan gerbong jika terdapat kekurangan. Pada tahun 2011, mulai bertransformasi menjadi *costumer oriented*, yaitu bagaimana pihak PT KAI berusaha memenuhi apa saja yang diinginkan oleh penumpang, hingga sekarang. Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan, tidak ada

---

<sup>82</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Zaky Yuliansyah, Officer Pelayanan dan Kebersihan Diatas KA, pada 29 April 2016.

pembedaan pelayanan terhadap kereta api, baik milik Pemerintah maupun milik PT KAI.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik merupakan suatu peraturan yang dalam isinya mengatur mengenai kenaikan tarif kereta api kelas ekonomi, yang mana dengan naiknya tarif tersebut sudah terdapat iuran dana pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang yang sebelumnya belum diberikan. Peraturan Menteri tersebut telah dilaksanakan sejak disahkan dan diberlakukan. Dengan berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik di Stasiun Kota Baru Malang. Setelah diberlakukannya Peraturan Menteri tersebut, pelayanan publik yang diberikan oleh pihak stasiun menuju ke arah yang lebih baik dari sebelumnya. Namun pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum. Stasiun Kota Baru Malang berlaku sebagai operator dari adanya peraturan tersebut, atau dengan kata lain pihak stasiun hanya berkewajiban untuk menjalankan atau melaksanakan peraturan. Kedua Peraturan Menteri tersebut saling berkaitan erat guna mencapai pelayanan jasa transportasi yang terbaik.

#### 4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pihak Stasiun Kota Baru Malang

Dasar kewajiban untuk melayani penumpang kereta api khususnya, baik di stasiun maupun di kereta api (kereta api antarkota maupun kereta api perkotaan) adalah pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, baik di stasiun maupun di kereta api.

Standar Pelayanan Minimum yang dimaksud adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan, dalam hal memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Pelayanan tersebut harus dilengkapi dengan tolok ukur yang berguna sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Jenis-jenis layanan fasilitas yang terdapat di Stasiun Kota Baru Malang menurut Standar Pelayanan Minimum, antara lain:<sup>83</sup>

a. Keselamatan:

- 1) Informasi dan Fasilitas Keselamatan, terdiri dari Alat Pemadam Kebakaran (APAR) yang diletakkan di ruang PPKA/PAP, ruang tunggu penumpang dan ruang kerja; Petunjuk jalur evakuasi yang dipasang pada setiap sisi peron dan mudah terlihat; Prosedur evakuasi yang diletakkan di samping papan informasi perjalanan kereta api; Titik kumpul evakuasi ada pada area parkir depan

---

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Zaky Yuliansyah, Officer Pelayanan dan Kebersihan Diatas KA, pada 29 April 2016.

bangunan stasiun, serta berada di area bebas dari bangunan tinggi/gedung/benda penghalang; Nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*) yang diletakkan di samping papan informasi perjalanan kereta api dan di setiap sisi peron yang mudah terlihat.

2) Informasi dan Fasilitas Kesehatan, terdapat perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), yang mana sudah tersedia Pos Kesehatan gratis bagi penumpang yang bertiket, dilengkapi dengan obat-obatan dan petugas jaga; Kursi roda yang diletakkan di Pos Kesehatan dan di samping *Boarding Gate* Penumpang; Tandu juga tersedia di Pos Kesehatan.

3) Lampu Penerangan, yang merupakan sumber cahaya di Wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal (di sekitar lokasi Wesel pada setiap ujung stasiun) dengan intensitas cahaya 200-250 Lux.

b. Keamanan:

1) Fasilitas Keamanan, yaitu berupa CCTV (fasilitas pencegah tindak kriminal), yang terletak di Ruang Tunggu, Zona *Boarding*, Peron dan di depan stasiun.

2) Petugas Keamanan, yaitu petugas berseragam yang mudah terlihat, antara lain: Polsuska (Polisi Khusus Kereta Api) serta Satpam (*Security*).

3) Informasi Gangguan Keamanan, yang berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan, diletakkan di samping papan informasi perjalanan kereta api dan di setiap sisi peron yang mudah terlihat.

- 4) Lampu Penerangan, sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman dengan intensitas cahaya 200-250 Lux. Contohnya: di setiap area stasiun, tempat parkir, ruang tunggu dan sepanjang peron.

c. Kehandalan:

- 1) Layanan Penjualan Tiket, dengan waktu pelayanan per nama penumpang maksimum 180 detik, untuk layanan penjualan tiket juga dibantu atau diarahkan ke *Customer Service* di Stasiun. Jumlah loket lebih dari sama dengan satu, yaitu terdapat sebanyak 5 loket. Untuk loket 1 dan loket 2 khusus untuk pemesanan tiket kereta api jarak jauh kelas eksekutif, bisnis dan ekonomi. Tiket kereta api dapat dipesan 90 hari sebelum keberangkatan. Loket 3 untuk penjualan tiket kereta api jarak jauh kelas eksekutif, bisnis dan ekonomi yang langsung berangkat (*Go Show*). Loket 4 untuk pemesanan tiket kereta api lokal. Dan loket 5 untuk penjualan tiket kereta api lokal yang langsung berangkat (*Go Show*).
- 2) Informasi Ketersediaan Tempat Duduk, berupa LCD monitor yang menampilkan sisa tempat duduk pada masing-masing kereta, selain itu juga dapat ditanyakan kepada *Customer Service* stasiun.

d. Kenyamanan:

- 1) Ruang tunggu, tersedia ruang tunggu yang memadai, ruang tunggu VIP, dan dilengkapi dengan tempat duduk.

- 2) Ruang *boarding*, merupakan ruang atau tempat verifikasi penumpang sesuai dengan identitas diri, zona *boarding* dibatasi dengan pagar pembatas.
- 3) Toilet, untuk pria standarnya 4 *urinoir*, 3 WC, 2 *wastafel*, yang tersedia di stasiun berjumlah 2 *urinoir*, 3 WC, 1 *wastafel*, yang mana satu toilet disediakan untuk penumpang *difable*, sertadilengkapi dengan petugas kebersihan. Untuk toilet wanita, standarnya 6 WC dan 2 *wastafel*, yang tersedia di stasiun berjumlah 3 WC dan 1 *wastafel*, yang mana satu toilet juga disediakan untuk penumpang *difable*, serta dilengkapi pula dengan petugas kebersihan.
- 4) Mushola, tersedia di dalam stasiun dengan kapasitas sekitar 25 orang. Terpisah antara pria dengan wanita (bersekat/tirai), dilengkapi dengan peralatan ibadah. Disediakan pula tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
- 5) Lampu Penerangan, tersedia di semua sisi bangunan stasiun, ruang tunggu penumpang, tempat parkir, dan sepanjang peron. Dengan intensitas cahaya 200-250 Lux.
- 6) Fasilitas Pengatur Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu Tertutup, dengan menggunakan AC, kipas angin dan/atau ventilasi udara. Yang mana terdapat kipas angin di ruang tunggu penumpang dan ruang *boarding*, serta terdapat AC di ruang tunggu VIP.

e. Kemudahan:

- 1) Informasi Pelayanan

- Denah / Layout Stasiun, terletak di ruang tunggu *boarding* di dekat ruang *Costumer Service*.
  - Nomor KA, Nama KA, dan kelas pelayanannya, sudah menjadi satu dalam papan informasi angkutan kereta api.
  - Nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya, menjadi satu dalam papan informasi angkutan kereta api.
  - Tarif KA, menjadi satu dalam papan informasi angkutan kereta api.
  - Peta Jaringa KA, terletak diruang tunggu *boarding*, di dekat ruangan *Customer Service*.
  - Ketersediaan Informasi Tempat Duduk KA Antar Kota untuk Stasiun yang Melayani Penjualan Tiket, disediakan dalam bentuk tampilan monitor LCD yang menunjukkan sisa tempat duduk masing-masing kereta api.
- 2) Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api, diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan, melalui pengeras suara yang berfungsi dan terdengar dengan jelas.
  - 3) Informasi Angkutan Jalan, yaitu telah tersedia informasi moda angkutan lanjutan, baik jenis angkutan hingga jurusan atau rute angkutan lanjutan tersebut.
  - 4) Fasilitas Layanan Penumpang, terdapat 1 ruangan *Customer Service* yang dilengkapi dengan 2 petugas jaga.
  - 5) Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang, stasiun sudah menggunakan peron tinggi yang permukaannya sejajar dengan lantai

kereta api. Tersedia pula bancik, yang tidak begitu sering digunakan karena sudah menggunakan peron tinggi.

- 6) Tempat Parkir, tersedia tempat parkir yang terpisah antara kendaraan roda 4 dengan kendaraan roda 2.

f. Kesetaraan:

- 1) Fasilitas Bagi Penumpang *Difable*, sudah tersedia *ramp* untuk kemudahan bagi penumpang *difable*. Namun tidak terdapat *Lift*, karena stasiun hanya satu lantai.
- 2) Ruang Ibu Menyusui (*Breastfeeding Room*), sebagai ruangan khusus untuk penumpang khususnya para ibu beserta anak dibawah umur, dilengkapi dengan fasilitas yang ada, diantaranya *wastafel*, meja dan kursi.

Adapun pelayanan tambahan di stasiun diluar yang dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah sebagai berikut:

- 1) Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM);
- 2) Tempat untuk para penumpang men-charge *handphone* tanpa dipungut biaya (*free charging corner*) di beberapa sisi stasiun;
- 3) Area khusus merokok (*Smoking Area*);

Untuk sistem pelayanan tiket, menurut pasal 32 ayat (1) Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan

Kereta Penumpang, pelayanan penjualan tiket kereta api dapat dilakukan melalui.<sup>84</sup>

- a) *Channel internal* yaitu titik penjualan Tiket Kereta Api yang dikelola oleh Perusahaan, seperti loket stasiun, *web* korporat KAI, *mobile application* korporat dan *Contact Center 121*;
- b) *Channel eksternal* yaitu titik penjualan Tiket Kereta Api yang dikelola oleh Mitra, diantaranya loket agen, loket *multi biller*, minimarket, *web* dan *mobile application* yang dikelola oleh Mitra.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa setelah adanya kenaikan tarif, pelayanan publik termasuk pelayanan fasilitas-fasilitas umum juga dapat terpenuhi dengan baik, di Stasiun Kota Baru Malang salah satunya. Segala macam bentuk pelayanan sebagian besar telah dipenuhi dan yang kurang layak juga diperbaiki untuk kenyamanan para calon penumpang maupun penumpangnya.

Saat ini, pihak kereta api khususnya dari pihak Stasiun Kota Baru Malang sedang gencar-gencarnya mengarahkan para penumpang untuk sebisa mungkin membeli tiket di *channel eksternal*. Tujuannya adalah untuk mencoba mengubah *mindset* penumpang dalam pembelian tiket, seperti halnya membeli tiket pesawat terbang. Jadi tidak perlu antri di stasiun, hanya cukup dengan membeli tiket secara *online*, kemudian di cetak melalui mesin Cetak Tiket Mandiri yang telah disediakan di Stasiun Kota Baru Malang, setelah mencetak tiket tersebut, penumpang dapat

---

<sup>84</sup>Pasal 32 ayat (1) Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Penumpang.

langsung menunggu keberangkatan, sehingga tidak terjadi penumpukan di stasiun karena antrian panjang. Tetapi dengan adanya hal tersebut, pihak stasiun tetap tidak mengesampingkan layanan fasilitas, karena memang sudah ada standarnya. Seluruh stasiun, baik kelas besar, sedang dan kecil memang di target untuk memenuhi semua Standar Pelayanan Minimum (SPM) sampai dengan tahun 2017. Perbaikan fasilitas di Stasiun Kota Baru Malang dilakukan secara paralel antara di stasiun dengan di kereta api.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 mengatur mengenai penyesuaian tarif, berupa kenaikan tarif yang diberlakukan terhadap Kereta Api Kelas Ekonomi. Dengan adanya kenaikan tersebut, selain mewajibkan pihak Stasiun Kota Baru Malang untuk melaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada, juga mewajibkan pihaknya untuk memberikan pelayanan baik di stasiun maupun di kereta dengan sebaik mungkin, yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015. Karena dasar PT KAI dalam memberikan pelayanan, baik untuk Kereta Api PSO maupun non-PSO adalah Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015. Sehingga tidak ada perbedaan antara kedua jenis kereta tersebut, walaupun dalam pelaksanaannya masih ada kekurangan.

Pada intinya, tarif kereta api ditentukan oleh Pemerintah, dalam hal ini adalah Direktur Jenderal (Dirjen) Perkeretaapian dibawah naungan Kementerian Perhubungan. Dan dasar PT KAI untuk memberikan pelayanan, baik di stasiun maupun di atas kereta api adalah pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015, yang

merupakan standar minimum. Sehingga, yang diberikan PT KAI khususnya para pihak Stasiun Kota Baru Malang adalah bagaimana mengejar atau memenuhi standar minimum tersebut, diluar adanya standar minimum, dapat pula dilakukan beberapa inovasi dalam memberikan pelayanan atau menyediakan fasilitas umum.

#### **5. Analisis Pengaruh Berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Terhadap Pelayanan Publik di Stasiun Kota Baru Malang**

Setiap 3 bulan sekali (Triwulan), PT KAI melaksanakan verifikasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang dilakukan oleh Tim Verifikasi (Tim PSO) dari pusat. Dalam hasil Verifikasi SPM tersebut, Stasiun Kota Baru Malang termasuk dalam kategori sempurna, namun masih terdapat beberapa temuan, pertama dari tempat parkir. Tempat parkir di Stasiun Malang memang tersedia untuk kendaraan roda 4 dan roda 2, tetapi terbatas, sehingga menyebabkan sirkulasi kendaraan tersebut tidak lancar. Hal tersebut dikarenakan, tanah milik kereta api sebagian sudah menjadi hak milik Pemerintah Kota (Pemkot), sehingga tidak dapat dimanfaatkan. Kedua, dari kemiringan *ramp* yang terlalu curam guna memfasilitasi penyandang disabilitas. Dalam SPM, kemiringan *ramp* maksimal 10°, namun yang tersedia di stasiun, lebih dari ukuran maksimal. Sebab, kemiringan *ramp* tidak dapat dirubah, hal tersebut karena merupakan bangunan cagar budaya yang tidak boleh dirubah dalam bentuk apapun. Sehingga, untuk menyeberang antar peron, pihak stasiun mengusulkan untuk tidak melalui *underpass*, tetapi melalui perlintasan sebidang.

Berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, keefektifitasan suatu peraturan ditentukan berdasarkan beberapa faktor, antara lain:<sup>85</sup>

- 1) Hukum atau undang-undang dan peraturannya;
- 2) Penegak hukum (pembentuk hukum maupun penataan hukum);
- 3) Sarana atau fasilitas pendukung para penegak hukum;
- 4) Masyarakat, yaitu lingkungan dimana hukum tersebut berlaku;
- 5) Budaya hukum (*legal culture*).

Dari kelima faktor tersebut diatas saling adanya keterkaitan, karena merupakan suatu esensi dan tolok ukur dari efektivitas penegakan hukum. Pada elemen pertama, yang menentukan dapat berfungsi dengan baik atau tidak suatu hukum tertulis adalah tergantung dari aturan hukum itu sendiri. Menurut Soerjono Soekanto, pada elemen pertama, ukuran efektivitasnya antara lain:<sup>86</sup>

1. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis;
2. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup *sinkron*, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan;
3. Secara kualitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang tertentu sudah mencukupi;
4. Penerbitan peraturan-peraturan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.

Pada elemen kedua, yang menentukan efektif atau tidaknya suatu hukum tertulis adalah aparat penegak hukumnya. Dalam hal ini, aparatur yang berhubungan harus handal sehingga aparat tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik. Keandalan yang dimaksud yaitu berupa keterampilan profesional dan memiliki mental yang baik. Hal-hal yang berpengaruh

---

<sup>85</sup> Soerjono Soekanto, loc.cit.

<sup>86</sup> Soerjono Soekanto, **Penegakan Hukum**, Bina Cipta, Bandung, 1983, halaman 80.

terhadap efektivitas hukum tertulis yang ditinjau dari segi aparat, tergantung pada hal sebagai berikut:<sup>87</sup>

1. Sampai sejauh mana petugas terikat oleh peraturan-peraturan yang ada;
2. Sampai batas mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan;
3. keteladanan yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat;
4. Sampai sejauh mana derajat *sinkronisasi* penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas, sehingga memberikan batas-batas yang tegas pada wewenangnya.

Pada elemen ketiga, sarana dan prasarana bagi aparat pelaksana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai efektivitas hukum. Elemen-elemen yang berpengaruh terhadap sarana atau fasilitas adalah:<sup>88</sup>

1. Prasarana yang telah ada apakah telah terpelihara dengan baik;
2. Prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya;
3. Prasarana yang kurang perlu segera dilengkapi;
4. Prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki;
5. Prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya;
6. Prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya.

Kemudian, beberapa elemen pengukur efektivitas yang tergantung dari kondisi masyarakat, antara lain:<sup>89</sup>

1. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan meskipun berupa peraturan yang baik;
2. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan tersebut sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa;
3. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan, baik petugas atau aparat berwibawa serta fasilitas tercukupi.

---

<sup>87</sup> *Ibid*, halaman 82

<sup>88</sup> *Ibid*.

<sup>89</sup> *Ibid*.

Jika dilihat dari sisi hukum atau undang-undang dan peraturannya, pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 terkait dengan kenaikan tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi dapat dikatakan efektif. Karena peraturan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di atasnya. Juga karena Stasiun Kota Baru Malang hanya berlaku sebagai operator kereta api, sehingga apapun kebijakan yang diterbitkan oleh Pemerintah, wajib dilaksanakan oleh pihak-pihaknya. Para pihak stasiun, dalam hal ini merupakan pihak yang wajib menerapkan peraturan tersebut, bukan merupakan aparat penegak hukum. Jika dikaitkan dengan elemen kedua, pihak stasiun disini bersifat sebagai pelaksana peraturan. Maka, dapat dikatakan bahwa pihak stasiun telah melaksanakan peraturan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada di dalamnya, juga sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

Untuk sarana atau fasilitas yang ada di Stasiun Kota Baru Malang, berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung, sebagian besar telah memenuhi standar pelayanan minimum (SPM). Jika dikaitkan dengan elemen ketiga, ketersediaan sarana atau fasilitas juga sudah termasuk dalam kategori efektif. Karena dalam pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, pelayanan umum juga termasuk dalam perhitungan atas adanya kebijakan kenaikan tarif. Sehingga, pihak stasiun juga berusaha untuk mengejar atau mencapai standar pelayanan minimum yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2015. Sejauh ini, berdasarkan verifikasi yang dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali (Triwulan) oleh Tim Verifikasi dari Pusat (PT

KAI), Stasiun Kota Baru telah memenuhi standar pelayanan minimum meskipun belum seluruhnya terlaksana. Temuan-temuan yang didapatkan dari hasil verifikasi, merupakan keadaan diluar kekuasaan pihak Stasiun Kota Baru Malang.

Dalam lingkup masyarakat, setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, telah menimbulkan pro dan kontra dari masyarakat, khususnya pengguna jasa kereta api yang disebabkan oleh kurangnya informasi dan/atau ketidak mau tauhan mereka terhadap pemberlakuan peraturan tersebut yang berkaitan dengan tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi. Menurut mereka, dengan adanya kenaikan tarif dapat memberatkan biaya pengeluaran pengguna jasa kereta api, namun hal itu tidak dapat menghambat pelaksanaan peraturan tersebut. Karena peraturan telah ditetapkan dan harus dilaksanakan. Ketika suatu peraturan telah dibuat dan ditetapkan, maka peraturan itu telah layak untuk diberlakukan. Namun, seiring dengan adanya kenaikan tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi, pihak stasiun tetap mengutamakan pelayanan sarana atau fasilitas, baik di stasiun maupun di kereta api.

Pada saat penulis melakukan penelitian di Stasiun Kota Baru Malang, peneliti sempat melakukan tanya-jawab sekilas kepada pengguna jasa kereta api secara *accidental* atau tidak terencana dan secara langsung atau spontan. Tanggapan dari salah satu pengguna jasa kereta api pelayanan kelas ekonomi masih merasa keberatan dengan tarif yang baru. Namun menurut mereka, pelayanan yang telah diberikan oleh pihak stasiun sebagian besar merasa

terpuaskan. Hanya masih ada beberapa atau sedikit yang kurang puas.<sup>90</sup> Terdapat pula pengguna jasa kereta api yang pernah menggunakan kereta api non-PSO atau kereta komersial dan kemudian membedakannya dengan kereta api pelayanan kelas bisnis. Tanggapannya, penumpang tersebut tidak merasakan perbedaan pelayanan yang jauh berbeda. Harapan kedepannya, Stasiun Kota Baru Malang dapat lebih tertata dari kondisi yang ada sekarang. Para pegawai stasiun juga dapat bekerja lebih baik dan tetap sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing. Segala macam peraturan yang ada di Stasiun Kota Baru Malang dapat ditaati tanpa paksaan, serta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, agar tetap selalu ditingkatkan.<sup>91</sup>

Berdasarkan analisis serta penjelasan yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*) di Stasiun Kota Baru Malang dapat dikatakan telah mencapai sasaran atau sudah efektif. Karena elemen-elemen dari faktor yang mempengaruhi keefektivitasan suatu peraturan yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, sebagian besar telah terpenuhi, meskipun terdapat beberapa bagian yang belum tercapai. Pihak stasiun dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan, baik di stasiun maupun di kereta api, baik terhadap penumpang kereta api non-PSO (pelayanan kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif) maupun terhadap

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Siti Qomariyah, penumpang kereta api pelayanan kelas ekonomi (Penataran *Icon*), pada 21 April 2016.

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Prabowo, penumpang kereta api pelayanan kelas ekonomi (Matarmaja), pada 29 April 2016.

penumpang kereta api PSO, yang merupakan kereta api pelayanan kelas ekonomi (milik Pemerintah). Pelayanan tersebut diberikan secara sama rata, tidak ada perbedaan diantara keduanya. Pihaknya memaksimalkan pelayanan untuk mencapai seluruh standar pelayanan minimum.



Tabel 6: Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan Tahun 2015 (Semester 1)

|  <b>PT. KAI (Persero)</b><br>Daop VIII Surabaya<br>Stasiun Besar Malang |  | <b>EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN</b> |              |            |              | No. Dokumen : Form. WM. 17<br>Tgl. Terbit : 30 Juni 2015<br>Revisi : 0            |            |
|--|--|------------------------------------|--------------|------------|--------------|---|------------|
| No   | Uraian Survey  | Data Survey Pelanggan              |              |            |              | Saran Pelanggan   | Keterangan |
|  |  | Kurang                             | Cukup        | Baik       | Sangat Baik  |   |            |
| 1  | Layanan Petugas Locket, CS, Cleaning Service, Petugas Boarding, Petugas Keamanan | 20                                 | 50           | 70         | 80           | Untuk petugas loket lebih ramah lagi dalam pelayanan tiket                        |            |
| 2  | Ketersediaan Informasi dan Papan Petunjuk  | 20                                 | 40           | 70         | 76           | Informasi pemesanan mohon lebih diperjelas  |            |
| 3  | Kebersihan Stasiun   | 20                                 | 40           | 70         | 76           | Kebersihan stasiun agar ditingkatkan  |            |
| 4  | Kebersihan Fasilitas Umum (Fasum)  | 25                                 | 50           | 70         | 76           | Sebaiknya tempat ibadah berada diluar stasiun, untuk ruang tunggu agar diperbesar |            |
| 5  | Kondisi stasiun tertib dan aman  | 20                                 | 40           | 70         | 76           | Keamanan dan ketertiban stasiun perlu ditingkatkan                                |            |
| <b>Jumlah Tanggapan (<math>\Sigma</math>)</b>  |  | <b>105</b>                         | <b>220</b>   | <b>350</b> | <b>384</b>   | <b>1059</b>   |            |
| <b>Bobot</b>   |  | <b>25</b>                          | <b>50</b>    | <b>75</b>  | <b>100</b>   |   |            |
| <b>Skor (Jumlah tanggapan x bobot)</b>   |  | <b>2625</b>                        | <b>11000</b> | <b>425</b> | <b>38400</b> | <b>52450</b>  |            |
| <b>Nilai Kepuasan (total skor/total jumlah tanggapan)</b>  |  | <b>4952.79%</b>                    |              |            |              | <b>Kesimpulan : Cukup Puas</b>  |            |

**Keterangan:**

1. Nilai Kepuasan = 0 s/d 25 → Pelanggan Tidak Puas
2. Nilai Kepuasan = 26 s/d 50 → Pelanggan Cukup Puas
3. Nilai Kepuasan = 51 s/d 75 → Pelanggan Puas
4. Nilai Kepuasan = 76 s/d 100 → Pelanggan Sangat Puas

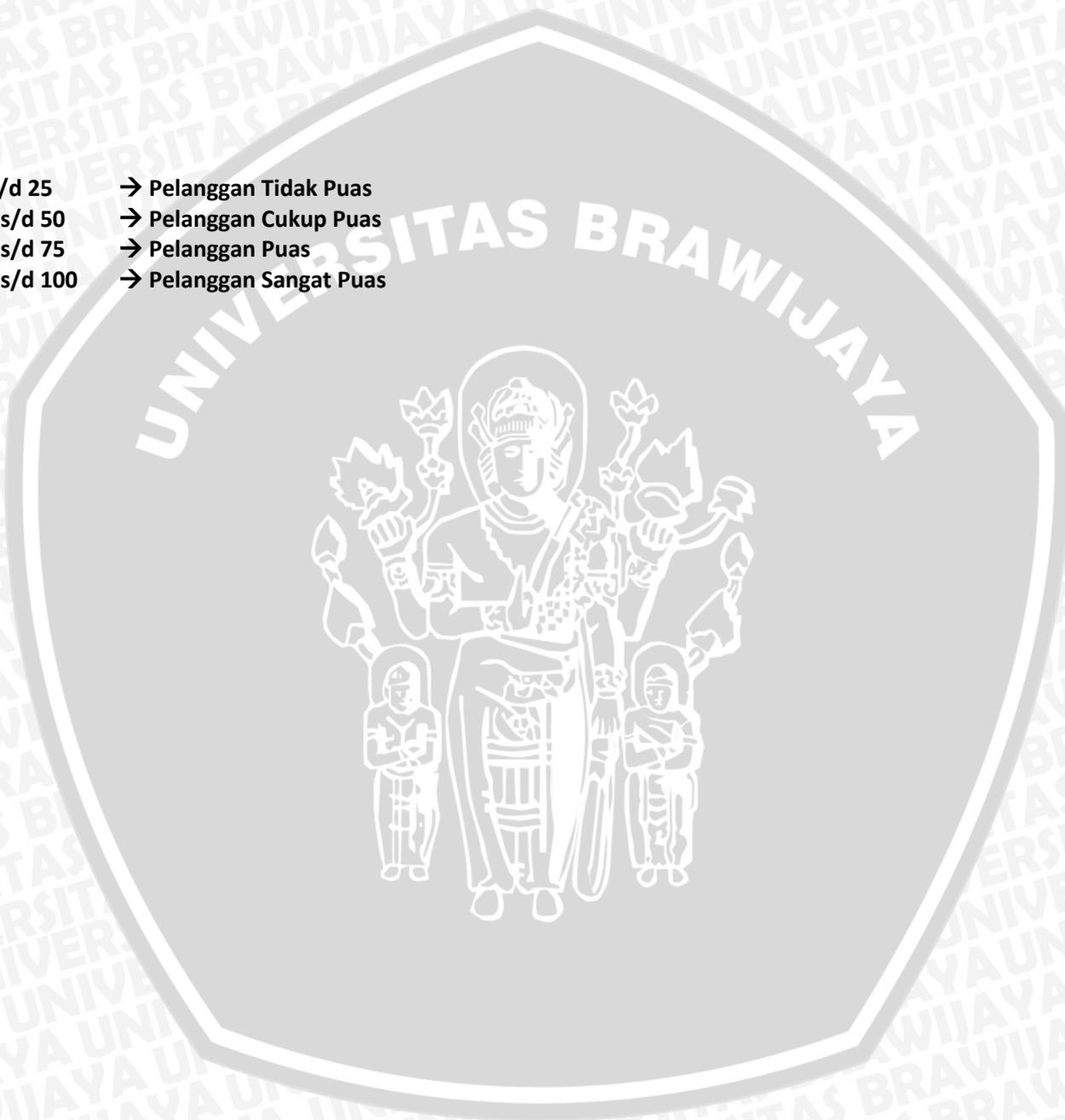


Tabel 7: Hasil Evaluasi Kepuasan Pelanggan Tahun 2015 (Semester 2)

| No |  | Uraian Survey  | Data Survey Pelanggan              |              |            |   | Saran Pelanggan   | Keterangan |
|----|--|--|------------------------------------|--------------|------------|---|---|------------|
|    |  |  | Kurang                             | Cukup        | Baik       | Sangat Baik   |   |            |
|    |  |  <b>PT. KAI (Persero)</b><br>Daop VIII Surabaya<br>Stasiun Besar Malang | <b>EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN</b> |              |            |   | No. Dokumen : Form. WM. 17<br>Tgl. Terbit : 30 Des 2015<br>Revisi : 0 |            |
| 1  | Layanan Petugas Locket, CS, Cleaning Service, Petugas Boarding, Petugas Keamanan |  | 25                                 | 50           | 75         | 90  | Untuk petugas loket lebih ramah lagi dalam pelayanan tiket            |            |
| 2  | Ketersediaan Informasi dan Papan Petunjuk  | 25   | 50                                 | 75           | 95         | Informasi pemesanan mohon lebih diperjelas  |   |            |
| 3  | Kebersihan Stasiun   | 25   | 50                                 | 75           | 95         | Kebersihan stasiun agar ditingkatkan  |   |            |
| 4  | Kebersihan Fasilitas Umum (Fasum)  | 25   | 50                                 | 70           | 85         | Sebaiknya tempat ibadah berada diluar stasiun, untuk ruang tunggu agar diperbesar |   |            |
| 5  | Kondisi stasiun tertib dan aman  | 25   | 85                                 | 70           | 90         | Keamanan dan ketertiban stasiun perlu ditingkatkan                                |   |            |
|    |  |  |                                    |              |            |   |   |            |
|    |  | <b>Jumlah Tanggapan (Σ)</b>  | <b>125</b>                         | <b>285</b>   | <b>365</b> | <b>455</b>  | <b>1230</b>   |            |
|    |  | <b>Bobot</b>   | <b>25</b>                          | <b>50</b>    | <b>75</b>  | <b>100</b>  |   |            |
|    |  | <b>Skor (Jumlah tanggapan x bobot)</b>   | <b>3125</b>                        | <b>14250</b> | <b>440</b> | <b>45500</b>  | <b>6315</b>   |            |
|    |  | <b>Nilai Kepuasan (total skor/total jumlah tanggapan)</b>  | <b>5147.56%</b>                    |              |            |   | <b>Kesimpulan : Cukup Puas</b>  |            |

**Keterangan:**

1. Nilai Kepuasan = 0 s/d 25 → Pelanggan Tidak Puas
2. Nilai Kepuasan = 26 s/d 50 → Pelanggan Cukup Puas
3. Nilai Kepuasan = 51 s/d 75 → Pelanggan Puas
4. Nilai Kepuasan = 76 s/d 100 → Pelanggan Sangat Puas



### **C. Hambatan Dan Upaya Pihak Stasiun Kota Baru Malang Dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015**

#### **1. Hambatan Pihak Stasiun Kota Baru Malang Dalam Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015**

Mekanisme pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation*) di Stasiun Kota Baru Malang telah disesuaikan dengan apa yang telah diatur dalam peraturan tersebut. Para pihak Stasiun Kota Baru Malang hanya melaksanakan kebijakan-kebijakan apa saja yang dikeluarkan oleh Pemerintah. Karena stasiun ini hanya sebagai operator kereta api, sehingga tidak berwenang untuk membuat kebijakan sendiri.

Setelah diberlakukannya Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 yang mengatur mengenai kenaikan tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi, pihak stasiun tidak menemukan adanya hambatan yang dapat menghalangi terlaksananya peraturan tersebut. Namun, masih terdapat banyak protes dari pihak penumpang atas kebijakan tersebut. Hal itu disebabkan oleh ketidaktahuan penumpang atas adanya kenaikan tarif, atau penumpang tersebut sudah mengetahui adanya kenaikan tarif, tetapi tetap tidak mau tahu, bagi mereka yang penting mendapatkan harga murah namun sampai di tujuan

yang diinginkan. Terjadi pula protes mengenai pemberlakuan tiket, yang mana sebelumnya menggunakan tiket panjang, sedangkan sekarang untuk kereta api lokal menggunakan tiket yang kecil, tiket panjang hanya untuk penumpang kereta api jarak jauh.

Dengan adanya protes dari penumpang, pihak stasiun hanya dapat menjelaskan dan memberikan pengertian kepada para penumpang atas adanya kebijakan dari Pemerintah tersebut dan harus tetap melaksanakan kebijakan sebagaimana mestinya. Karena memang pada dasarnya pihak stasiun hanya pihak yang berwenang untuk mengoperatori jalannya kereta api, mengikuti dan melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan, serta tidak berwenang dalam pembuatan kebijakan.

## **2. Upaya Yang Dilakukan Pihak Stasiun Kota Baru Malang Setelah Diberlakukannya Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015**

Dalam hal pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, para pihak Stasiun Kota Baru Malang meski tidak mengalami hambatan terkait dengan pemberlakuan peraturan tersebut, namun masih mengalami pro dan kontra dari pihak penumpang. Dengan adanya pro dan kontra yang timbul dari pihak penumpang tersebut, maka pihak stasiun mengupayakan untuk tetap memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM), dan memberikan inovasi-inovasi tambahan terhadap fasilitas umum, guna memenuhi keinginan para penumpang.

Ketika terjadi kenaikan tarif kereta api pelayanan kelas ekonomi, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015, pihak stasiun mengupayakan untuk selalu menginformasikan atau melakukan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya calon penumpang dan penumpang atau pengguna jasa kereta api melalui radio, spanduk yang dipasang di dekat loket pembelian tiket, juga melalui media sosial. Biasanya, para calon penumpang tetap tidak mau tahu akan kenaikan tarif tersebut, sehingga oleh petugas diarahkan ke *Customer Service* agar mendapatkan penjelasan yang lebih memuaskan, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas dengan calon penumpang.

Pihak stasiun juga memudahkan akses jalur untuk para calon penumpang dan penumpangnya menyampaikan keluhan, respon positif maupun negatif terhadap pelayanan, baik di stasiun maupun di kereta api. Akses jalur tersebut berupa:

- 1) kotak saran;
- 2) daftar nomor pengaduan yang juga diatur dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM);
- 3) *Contact Center* 121 yang berfungsi sebagai tempat untuk memberikan informasi, juga untuk memberikan kritik dan saran; dan
- 4) *Contact Center* Kementerian Perhubungan.

Dengan demikian, masyarakat khususnya para calon penumpang maupun penumpang kereta api, diberi akses terbuka untuk menyampaikan segala macam kritik dan saran, terutama terhadap pelayanan publiknya.

Harapan untuk kedepannya dari pihak Stasiun Kota Baru Malang, antara lain:<sup>92</sup>

- 1) Pihaknya tetap mengikuti kebijakan dari Kementerian Perhubungan selaku pemberi PSO, dapat mendukung apapun kebijakan yang ditetapkan. Karena, sebenarnya baik mendapatkan subsidi dari Pemerintah maupun tidak, tidak ada untung ruginya untuk kereta api. Terkait dengan anggaran, merupakan wewenang dari Direktur Keuangan dan Direktur Jenderal. Pihak stasiun yang menjalankan, Direktur Jenderal yang mengawasi;
- 2) Dalam memberikan subsidi dapat tepat sasaran, sesuai dengan instruksi Kementerian Perhubungan;
- 3) Penumpang dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Stasiun Kota Baru Malang;
- 4) Pihak stasiun dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan tetap berdasarkan dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang telah diberikan.

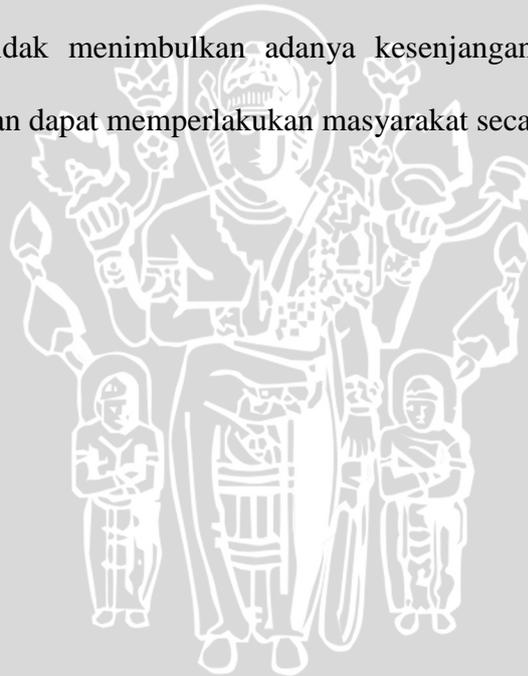
Berdasarkan harapan-harapan yang telah dikemukakan oleh pihak Stasiun Kota Baru Malang, pelayanan publik merupakan prioritas utama

---

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Zaky Yuliansyah, Officer Pelayanan dan Kebersihan Diatas KA, pada 29 April 2016.

bagi masyarakat, khususnya pengguna jasa transportasi, sehingga menjadi bagian paling sensitif yang harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan. Dalam hal ini, pihak stasiun telah memiliki tugas pokok dan tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing. Sudah seharusnya selaku pihak yang mengoperatori jalannya jasa transportasi, dalam hal ini kereta api, pihaknya harus selalu mengikuti apapun kebijakan yang diberikan oleh Pemerintah, selama kebijakan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan di atasnya.

Pada dasarnya, dalam memberikan subsidi harus tepat sasaran dan tepat guna, agar tidak menimbulkan adanya kesenjangan sosial di dalam masyarakat dan dapat memperlakukan masyarakat secara adil.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Stasiun Kota Baru Malang, maka dapat disimpulkan:

1. Pemberlakuan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik di Stasiun Kota Baru Malang, berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Stasiun Kota Baru Malang. Pelayanan publik yang diberikan menuju ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.
2. Pada saat Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 diberlakukan, pihak stasiun tidak menemukan adanya hambatan-hambatan yang dapat menghalangi terlaksananya peraturan tersebut. Namun, masih mengalami pro dan kontra dari pihak penumpang. Banyak protes dari pihak penumpang atas kebijakan tersebut. Hal itu disebabkan baik oleh ketidaktahuan penumpang atas adanya kenaikan tarif, maupun penumpang tersebut sudah mengetahui adanya kenaikan tarif, tetapi tetap tidak mau tahu, bagi mereka yang penting mendapatkan harga murah namun sampai di tujuan yang diinginkan. Terjadi pula protes mengenai pemberlakuan tiket, yang mana sebelumnya menggunakan tiket panjang, sedangkan sekarang untuk kereta api lokal menggunakan tiket yang kecil, tiket panjang hanya untuk penumpang kereta api jarak jauh.

Dengan adanya pro dan kontra yang timbul dari pihak penumpang tersebut, maka pihak stasiun berupaya untuk selalu menginformasikan atau mensosialisasikan terkait dengan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan stasiun dan kereta api, berupaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan menambahkan beberapa inovasi diluar standar pelayanan, serta berupaya untuk sebisa mungkin pihaknya dapat memudahkan para penumpang untuk menyampaikan kritik dan saran atau respon positif dan negatifnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun.

## **B. Saran**

1. Disarankan kepada pihak Stasiun Kota Baru Malang, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, pihaknya harus mengupayakan pemenuhan pelayanan seiring dengan bertambahnya kebutuhan atau keinginan penumpang. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan terus memberikan atau memperbaiki pelayanan, beserta dengan tambahan inovasi untuk fasilitas umum, misalnya dengan menambahkan fasilitas *free charging* di beberapa area yang memungkinkan, memperbaiki lantai yang mengalami kerusakan, sehingga tidak membahayakan orang-orang yang hendak melewati jalan tersebut, mengatur ulang penataan tempat yang masih terlihat kurang rapi, beserta beberapa pelayanan lain hingga memenuhi standar pelayanan secara keseluruhan.
2. Disarankan pula kepada pihak stasiun untuk selalu mensosialisasikan dengan baik peraturan atau kebijakan yang baru, agar tidak ada lagi

peraturan yang belum diketahui atau dimengerti dengan baik oleh masyarakat, khususnya pengguna layanan transportasi kereta api.



## DAFTAR PUSTAKA

**Buku:**

Alik Ansyori Alamsyah, **Rekayasa Jalan Rel**, Banyumedia Publishing, Malang, 2003.

Achmad Ali, **Menguak tabir Hukum: Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

-----, **Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan**, Kencana, Jakarta, 2010.

Amiruddin dan Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.

Arikunto Suharsimi, **Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis**, edisi revisi 2010, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Budi Winarno, **“Apakah Kebijakan Publik?” dalam Teori dan Proses Kebijakan Publik**, Media Pressindo, Yogyakarta, 2002.

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, **Metodologi Penelitian**, Bumi Aksara, Jakarta, 2011.

Dwiyanto Indahdiono, **Kebijakan Publik Berbasis *Dynamic Policy Analysis***, Gava Media, Yogyakarta, 2009.

Edi Suharto, **Analisis Kebijakan Publik**, Alfabeta, Bandung, 2005.

Hadi Sutrisno, **Metode Penelitian**, Liberty, Yogyakarta, 2008.

H. A. S. Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

Hessel Nogi S. Tangkilisan, **“Teori dan Konsep Kebijakan Publik” Dalam Kebijakan Publik Yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus**, Lukman Offset dan YPAPI, Yogyakarta, 2003.

Howlett, Michael dan Ramesh, *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystem*, Oxford University Press, Toronto, 1992.

Irfan Islamy, **Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta, 1984.

Jimly Asshiddiqie, **Hukum Acara Pengujian Undang-Undang**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.

Laswell, Harold D., dan Kaplan, Abraham, *Power and Society*, Yale University Press, New Haven, 1970.

Lijan Poltak Sinambela, dkk., **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi**, Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

-----, **Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi**, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.

Muhammad Abdulkadir, **Hukum dan Penelitian Hukum**, Cet. 1, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

M. Nazir, **Metode Penelitian**, cet. ke-5, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, **Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.

Musfiqqin, **Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan**, Prestasi Publisher, Jakarta, 2012.

Philipus M. Hadjon, **Pengantar Hukum Administrasi Indonesia**, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2002.

Ripley, Randal B., *Policy Analysis In Political Science*, Gava Media, Yogyakarta, 1985.

Said Zainal Abidin, **Kebijakan Publik**, Salemba Humanika, Jakarta, 2012.

Satjipto Rahardjo, **Masalah Penegakan Hukum**, Prenada Media Group, Jakarta, 1983.

Sirajuddin, Didik Sukriono, dan Winardi, **Hukum Pelayanan Publik, Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi**, Setara Press, Malang, 2011.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, **Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat**, Rajawali Press, Jakarta, 1985.

Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, Jakarta, 1986.

-----, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI-Press, Jakarta, 2010.

-----, **Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi**, CV. Ramadja Karya, Bandung, 1988.

-----, **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum**, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 1993.

-----, **Sosiologi Hukum**, Rajawali, Jakarta, 1980.

-----, **Pengantar Sosiologi Kelompok**, Remaja Karya, Bandung, 1986.

Spencer, Milton, H., *Contemporary Economy*, Edisi ke-8, Worth Publishers Inc., 1974.

S. P. Siagian, **Pengembangan Sumber Daya Insani**, Gunung Agung, Jakarta, 1984.

Tim Peneliti Lemlit UI, **Naskah Akademik RUU Tentang Pelayanan Publik**, Lemlit UI, Jakarta, 2002.

Winarno Surakhmad, **Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar, Metode dan Teknik**, Tarsito, Bandung, 1982.

**Jurnal:**

Agunan Samosir (2011), **Analisis Perhitungan Subsidi (Public Service Obligation) dan Dampak Penundaan Kenaikan Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi**, Jurnal Keuangan dan Moneter Vol. 14/No. 3/2011.

Moh. Fakhur Rozi, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) Terhadap Kepuasan Konsumen**, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Universitas Islam Negeri Malang, 2007, halaman 83.

**Undang-Undang:**

*Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Perubahan Keempat.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722.

***Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu***

***Lintas dan Angkutan Jalan***, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025.

***Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang***

***Pelayanan Publik***, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

***Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 Tentang***

***Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan***, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234.

***Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015***

***Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi***, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 187.

***Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor:***

***KEP.U/OT.003/VI/9/KA-2014*** Tentang Perubahan dan Tambahan (P&T) Organisasi dan Tata Laksana Seksi Pelayanan Daerah Operasi, Divisi Regional dan Sub Divisi Regional Di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero), Pasal 23.

***Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor:***

***KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015*** Tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Penumpang.

**Internet:**

Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan Republik Indonesia,

<http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/edef-kategori->

[list.asp?hal=14&jenis=1&kategori=1](http://www.anggaran.depkeu.go.id/dja/edef-kategori-list.asp?hal=14&jenis=1&kategori=1), diakses pada tanggal 11 Maret 2015.

Analisis Kebijakan Kenaikan Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi,

[http://fajarsodiq.blogspot.com/2013/05/analisis-kebijakan-kenaikan-](http://fajarsodiq.blogspot.com/2013/05/analisis-kebijakan-kenaikan-tarif.html)

[tarif.html](http://fajarsodiq.blogspot.com/2013/05/analisis-kebijakan-kenaikan-tarif.html), diakses pada tanggal 29 Maret 2015.

Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), diakses

pada tanggal 26 April 2016.

Situs Resmi PT Kereta Api Indonesia (Persero), [http://www.infoka.kereta-](http://www.infoka.kereta-api.com)

[api.com](http://www.infoka.kereta-api.com), diakses pada tanggal 26 April 2016.

**Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI):**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kereta api (*online*),

<http://kbbi.web.id/kereta%20api>, diakses pada tanggal 19 Januari 2016.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pengaruh (*online*),

<http://kbbi.web.id/atur>, diakses pada tanggal 16 Maret 2016.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pemberlakuan (*online*),

<http://kbbi.web.id/laku>, diakses pada tanggal 16 Maret 2016.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata kereta api (*online*),

<http://kbbi.web.id/kereta%20api>, diakses pada tanggal 19 Januari 2016.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata peraturan (*offline*).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata pelayanan (*offline*).