

# Analisis Kesesuaian Layanan Kereta Api PSO (Public Service Obligation) Antarkota Terhadap Standar Pelayanan Minimum (Studi Kasus Periode Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2023 di Pulau Jawa)

Nur Budi Susanto<sup>1</sup>, Raihan Pasha Isheka<sup>1</sup>, Wiryanta<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Teknik Sipil, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

\*Corresponding Author : [nbsusanto@ugm.ac.id](mailto:nbsusanto@ugm.ac.id)

## ABSTRAK

Moda kereta api memiliki keunggulan dibandingkan moda transportasi lain, terutama moda berbasis jalan raya. Perkeretaapian perlu dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, salah satunya dengan penyelenggaraan kewajiban pelayanan publik / *Public Service Obligation* (PSO) dengan menanggung selisih tarif pada beberapa layanan kereta api. Dalam pelaksanaannya, penyelenggara sarana perkeretaapian wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisis kesesuaian layanan terhadap standar pelayanan minimum setiap triwulan. Metode penelitian yang dilakukan merupakan survei kondisi fisik sarana kereta api PSO antarkota di Pulau Jawa terhadap SPM pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 yang dilakukan pada Triwulan I dan Triwulan II. Berdasarkan hasil survei dan identifikasi, didapatkan bahwa secara umum layanan kereta api PSO antarkota di Pulau Jawa telah sesuai dengan SPM, dengan beberapa temuan minor terkait CCTV, APAR, lampu penerangan, kaca jendela, dan toilet yang telah diperbaiki oleh operator.

*Kata Kunci: Layanan kereta api, Public Service Obligation, Standar Pelayanan Minimum.*

## ABSTRACT

*The train mode has advantages over other transportation modes, especially road-based modes. Railways need to be developed by the government to improve people's welfare, one of which is by implementing Public Service Obligation (PSO) by compensate the fares difference on several train services. In its implementation, rolling stocks operator must meet the minimum service standard. Therefore, this research is conducted to analyze the suitability of the services compared to the minimum service standards in each quarter. The research methods used is a survey of the physical condition of the intercity PSO rollingstocks in Java Island compared to the minimum service standards in Ministry of Transportation Regulation No. PM 63 of 2019 which was carried out in Quarter I and Quarter II. Based on the results of the survey and identification, it was found that in general the intercity PSO train services in Java Island are in accordance with the minimum service standard, with a few findings about CCTV, fire extinguisher, lighting, and toilet that have been fixed*

*Keywords: minimum service standard, Public Service Obligation, train service.*

## 1 PENDAHULUAN

Kereta api menjadi pilihan bagi cukup banyak penduduk Indonesia dalam melakukan perjalanan. Moda kereta api memiliki banyak keunggulan dibandingkan moda transportasi lainnya, terutama moda transportasi yang berbasis jalan raya, di antaranya adalah memiliki kapasitas angkut massal, waktu tempuh yang lebih pasti, hemat bahan bakar, menghasilkan emisi gas buang yang rendah, serta tujuan pemberhentian yang bisa menjangkau pusat-pusat perekonomian.

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional sebagai penghubung antar wilayah yang digunakan untuk menggerakkan

pembangunan nasional, perlu dikembangkan potensi dan ditingkatkan peranannya untuk mendorong dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Hak masyarakat dalam melakukan perjalanan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk melayaninya, dimana terdapat beberapa segmen masyarakat di sekitar kita yang digolongkan berdasarkan kemampuan masyarakat atas keterbatasan keuangannya sehingga menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan kewajiban pelayanan publik. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan tersebut adalah dengan konsisten menjadikan pelayanan dan keamanan perjalanan kereta api.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menyebutkan bahwa untuk pelayanan

kelas ekonomi, dalam hal tarif angkutan yang ditetapkan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah lebih rendah daripada tarif yang dihitung oleh Penyelenggara Sarana Perkeretaapian berdasarkan pedoman penetapan tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah, selisihnya menjadi tanggung jawab Pemerintah atau Pemerintah Daerah dalam bentuk kewajiban pelayanan publik (*public service obligation*) [1].

Dalam penyelenggaraan layanan kereta api, Pemerintah dan Penyelenggara sarana perkeretaapian wajib menyediakan angkutan kereta api dengan standar pelayanan minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, sehingga pengguna jasa memperoleh fasilitas dan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur [2]. Selain itu, kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan minimum diperlukan untuk memastikan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan penumpang.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melaksanakan analisis kesesuaian layanan kereta api PSO (*Public Service Obligation*) di Pulau Jawa terhadap standar pelayanan minimum pada periode Triwulan I dan Triwulan II, serta melakukan verifikasi status tindak lanjut terhadap temuan fisik sarana Triwulan I pada Triwulan II.

## 2 KAJIAN LITERATUR

### 2.1 Kebijakan *Public Service Obligation* (PSO)

Dengan terjangkaunya biaya transportasi, kegiatan ekonomi dan pergerakan masyarakat dapat lebih mudah terlaksana [3]. Oleh karena itu, kesejahteraan masyarakat dapat dicapai dengan pembangunan yang merata di seluruh Indonesia [4]. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan aksesibilitas dan mobilitas yang terjamin sebagai hak warga negara dan merupakan tanggung jawab negara. Oleh karena itu, dalam rangka menyediakan layanan kereta api dengan tarif yang terjangkau, pemerintah menyelenggarakan kewajiban pelayanan publik (*public service obligation*) bidang angkutan kereta api pelayanan kelas ekonomi, yang merupakan selisih tarif yang ditetapkan menteri dengan tarif yang diselenggara oleh penyelenggara sarana perkeretaapian.

Untuk melaksanakan kebijakan PSO, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara mengatur bahwa pemerintah dapat memberikan penugasan khusus kepada BUMN untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum dengan tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan

BUMN dengan persetujuan RUPS/Menteri [5]. Selanjutnya, sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 241 Tahun 2022 tentang Penugasan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2023, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mendapatkan penugasan untuk menyelenggarakan layanan PSO Perkeretaapian pada tahun 2023 sesuai dengan [6] [7].

### 2.2 Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan PSO pada Berbagai Moda Transportasi di Indonesia

Kebijakan PSO diterapkan di berbagai moda transportasi di Indonesia. Pada moda transportasi laut, layanan kapal ekonomi pada musim lebaran dan natal berpotensi diterapkan menggunakan tarif non-PSO sehingga memberatkan penumpang yang mudik [8]. Selain itu, menurunnya kuantitas kapal yang singgah pada beberapa wilayah tertentu mengakibatkan wilayah tersebut terisolasi dan menimbulkan protes dari masyarakat. Sementara itu, pelaksanaan PSO pada transportasi laut membuka peluang tender ke swasta sehingga berpotensi mendapatkan biaya yang lebih efisien dan dapat menurun atau dihapus apabila telah terdapat jalur atau kapal komersial yang melayani [9].

Pada moda perkeretaapian, tingkat efisiensi teknis pelayanan kewajiban pelayanan publik bidang angkutan kereta api penumpang kelas ekonomi, yang mencakup aspek biaya operasi KA, jumlah sarana, besaran PSO, kilometer-kereta, dan kilometer-tempat duduk pada tahun 2008 berada pada kategori efisiensi sedang [10]. Sementara itu, pada pelaksanaan PSO perkeretaapian perkotaan, Kereta Rel Listrik (KRL) memiliki nilai efektivitas teknis dan pelayanan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan Kereta Rel Diesel (KRD) dan Kereta Api Ekonomi (K3) [11]. Selain itu, kapasitas pelayanan kereta api komuter Jakarta Kota – Bogor belum sesuai dengan permintaan, penentuan tarif berdasarkan kemampuan membayar penumpang dan biaya operasi kereta belum optimal, operasi kereta tidak berada pada range yang menguntungkan [12]. Di sisi lain, Paramita (2023) terdapat ketidaktepatan penerima manfaat PSO pada KRL karena seluruh pengguna KRL menerima manfaat PSO tanpa mempertimbangkan kemampuan dari setiap pengguna [9].

Pada moda angkutan jalan raya, PT. Transportasi Jakarta menerima dukungan PSO, namun apabila terdapat Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang tidak dipenuhi, maka akan dikenakan denda. Ketidaktercapaian SPM di PT. Transportasi Jakarta tahun 2015 terdapat pada aspek keamanan (lampu penerangan halte dan bus), keselamatan (uji kelaikan bus, informasi tanggap darurat dalam bus, fasilitas

pegangan penumpang berdiri, perlengkapan lalu lintas), kenyamanan (lampu penerangan halte dan bus, kapasitas angkut, fasilitas kebersihan dalam bus, luas lantai minimal), keterjangkauan (akses perpindahan antar koridor), kesetaraan (ruang khusus kursi roda di bus, lantai dan tekstur khusus akses menuju halte), keteraturan (kecepatan perjalanan, informasi kedatangan kendaraan, ketepatan dan kepastian jadwal) [13].

### 2.3 Standar Pelayanan Minimum Kereta Api

Standar Pelayanan Minimum (SPM) angkutan orang dengan kereta api diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019. SPM dalam perjalanan kereta api terbagi atas pelayanan kereta api antarkota, kereta api perkotaan, dan kereta api bandara. Jenis pelayanan yang diatur dalam SPM kereta api antarkota adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Jenis pelayanan yang diatur dalam SPM kereta api antarkota (PM 63 Tahun 2019)

Jenis Pelayanan	Sub Jenis Pelayanan	Indikator
Keselamatan	Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan dan kondisi
	Informasi dan fasilitas kesehatan	Ketersediaan dan kondisi
	Pintu kereta	Ketersediaan
Keamanan	Fasilitas pendukung	Ketersediaan dan jumlah
	Petugas keamanan	Ketersediaan dan jumlah
	Informasi gangguan keamanan	Ketersediaan dan jumlah
	Lampu penerangan	Intensitas cahaya
Kehandalan / Keteraturan	Ketepatan jadwal kereta api	Waktu
Kenyamanan	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Jumlah maksimum kapasitas
	Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan	Kondisi
	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	Suhu
	Restorasi	Ketersediaan
	Rak bagasi	Jumlah yang berfungsi
	Kebersihan	Kondisi kebersihan
Kemudahan	Informasi stasiun yang akan disinggahi / dilewati secara berurutan	Ketersediaan, tempat, dan intensitas suara
	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Waktu dan intensitas suara

Jenis Pelayanan	Sub Jenis Pelayanan	Indikator
Kesetaraan	Nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta	Jumlah, tempat, dan kondisi
	Kadar kaca gelap	Kadar gelap
	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Ketersediaan dan jumlah
	Tempat khusus kursi roda	Ketersediaan dan kondisi

Sementara itu, dalam rangka pelaksanaan PSO, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi mengatur bahwa dilaksanakan verifikasi triwulanan dengan melakukan pemantauan lapangan [14].

### 2.4 Evaluasi Standar Pelayanan Minimum pada Moda Kereta Api di Indonesia

Eksistensi PSO berkaitan erat dengan seluruh lapisan masyarakat yang mampu menikmati kualitas layanan KRL berbasis SPM, meskipun kewajiban memenuhi SPM pada pelayanan bukan hanya pada mekanisme PSO [15]. Sementara itu, pengetahuan masyarakat terkait SPM kereta api di wilayah layanan kereta komuter Surabaya – Lamongan masih minim, dimana saat dievaluasi didapatkan bahwa aspek keselamatan, keamanan, kehandalan dan kenyamanan masih kurang memuaskan [16].

Pada layanan KA non-PSO, khususnya KA Kaligung dan KA Kamandaka, terdapat beberapa aspek terkait pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan, di antaranya ketersediaan informasi, tempat duduk, perlengkapan P3K, perlengkapan keselamatan, dan kebersihan toilet [17].

Pada layanan MRT Jakarta, pelayanan yang dilakukan oleh PT. MRT Jakarta telah efektif dan sesuai dengan SOP pada indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, namun terdapat pelayanan yang kurang efektif pada aspek *responsiveness* karena pengguna yang kurang tertib [18].

## 3 METODE PENELITIAN

### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di berbagai wilayah layanan kereta api PSO antarkota (kereta api jarak jauh dan kereta api jarak sedang) di Pulau Jawa. Selanjutnya, pemilihan spesifik lokasi yang mewakili wilayah operasional yang sesuai dengan data layanan dan relasi kereta api PSO antarkota di Pulau Jawa, di antaranya

adalah Jakarta, Bandung, Purwokerto, Yogyakarta, Surabaya dan Jember.



Gambar 1. Lokasi penelitian

### 3.2 Waktu Pelaksanaan

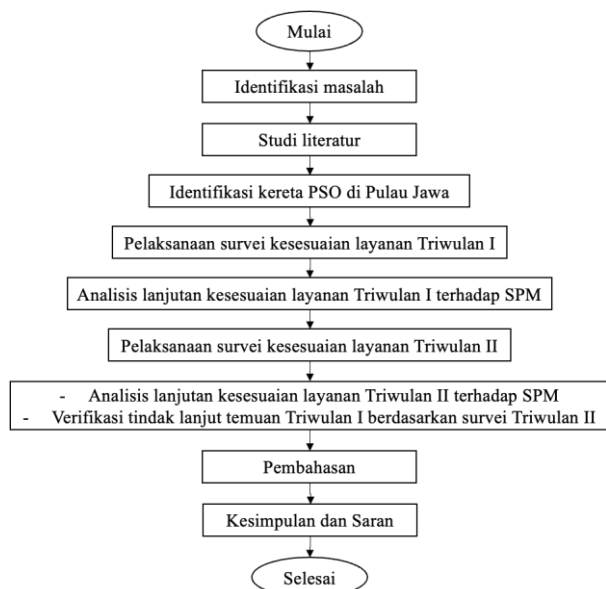
Survei lapangan kesesuaian layanan KA PSO pada penelitian ini dilaksanakan bersamaan dengan verifikasi triwulanan yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Kementerian Perhubungan, yaitu pada tanggal 7 – 18 Maret 2023 untuk periode Triwulan I dan tanggal 20 Juni – 15 Juli 2023 untuk periode Triwulan II.

### 3.3 Peralatan yang Digunakan

Peralatan yang digunakan pada pelaksanaan survei berupa alat tulis, termometer, dan luxmeter. Sementara itu, peralatan yang digunakan pada pelaksanaan analisis dan pengolahan data berupa alat tulis dan komputer dengan perangkat lunak Microsoft Office.

### 3.4 Bagan Alir Penelitian

Proses penelitian dilaksanakan sesuai dengan bagan alir sebagai berikut.



Gambar 2. Bagan alir penelitian

### 3.5 Metode Analisis

Pelaksanaan analisis dilakukan pada tahap survei lapangan yang mencakup pemeriksaan dan penilaian kondisi fisik sarana KA untuk diverifikasi dengan Standar Pelayanan Minimum pada PM 63 tahun 2019. Selanjutnya, dilakukan verifikasi status tindak lanjut temuan Triwulan I sekaligus pemeriksaan dan penilaian kondisi fisik KA pada Triwulan II.

Penilaian kondisi kereta berdasarkan kuantitas dan kualitas fasilitas pada setiap jenis pelayanan sesuai dengan arahan di lapangan oleh tim Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Apabila terdapat ketidaksesuaian terhadap standar akan menjadi sebuah catatan temuan. Daftar pemeriksaan per kereta dalam suatu rangkaian adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Daftar pemeriksaan per kereta dalam rangkaian KA PSO

Uraian	Jenis Fasilitas
Keselamatan	APAR 3 kg
	Rem darurat
	Alat pemecah kaca jendela darurat beserta stiker petunjuk
	Petunjuk jalur evakuasi
	Perlengkapan kesehatan (P3K)
Keamanan	Lampu penerangan
	Kamera CCTV (minimal 2 dalam 1 rangkaian)
	Informasi nomor darurat
	Petugas keamanan / pengawalan KA
Kehandalan / Keteraturan	Kelambatan perka akibat sarana
Kenyamanan	Tempat duduk
	Rak bagasi
	Jendela
	Penyejuk udara
	Toilet
	Ketersediaan restorasi KA
Kemudahan	Nama KA di sisi luar kiri dan kanan
	Nomor urut kereta
	Informasi gangguan perjalanan
	Informasi stasiun yang dilewati
	Kadar gelap kaca
Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus
	Tempat khusus kursi roda diberi penanda khusus kursi roda

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Layanan KA PSO Antarkota di Pulau Jawa Pada Tahun 2023

Berdasarkan pengamatan dan identifikasi pada saat survei lapangan, didapatkan bahwa layanan kereta api PSO antarkota di Pulau Jawa yang beroperasi telah

sesuai dengan rilis Public Relations KAI (2022) dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 241 Tahun 2022 tentang Penugasan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2023.

#### 4.2 Kesesuaian Layanan KA PSO Antarkota di Pulau Jawa Triwulan I Tahun 2023

Berdasarkan pengamatan dan identifikasi kondisi sarana kereta api PSO antarkota di Pulau Jawa pada Triwulan I yang dilaksanakan pada 7 – 18 Maret 2023, didapatkan bahwa sebagian besar kereta telah memenuhi standar minimum pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Layanan kereta api PSO di Pulau Jawa tahun 2023

Nama KA	Relasi	Jumlah Trainset
<b>KA Jarak Jauh</b>		
1. Kahuripan	Blitar – Kiaracandong	2 TS
2. Bengawan	Purwosari – Pasarsenen	3 TS
3. Sri Tanjung	Lempuyangan – Ketapang	3 TS
4. Airlangga	Surabaya Pasarturi – Pasarsenen	2 TS
<b>KA Jarak Sedang</b>		
1. Serayu	Purwokerto – Kroya – Pasarsenen	3 TS
2. Kutojaya Selatan	Kutoarjo – Kiaracandong	1 TS
3. Tawang Alun	Malang Kotalama – Bangil – Ketapang	1 TS
4. Probwangi	Ketapang – Probolinggo – Surabaya Gubeng	1 TS
5. Cikuray	Pasarsenen – Garut	1 TS

Tabel 4. Rekapitulasi hasil survei sarana KA PSO antarkota jarak jauh Triwulan I tahun 2023

Uraian	Jenis Fasilitas	Kahuripan		Bengawan			Sri Tanjung		Airlangga	
		TS 1	TS 2	TS 1	TS 2	TS 3	TS 1	TS 2	TS 1	TS 2
Keselamatan	APAR 3 kg	V	V	V	O	V	V	V	V	V
	Rem darurat	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Alat pemecah kaca jendela darurat beserta stiker petunjuk	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Petunjuk jalur evakuasi	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Perlengkapan kesehatan (P3K)	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Keamanan	Lampu penerangan	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Kamera CCTV (minimal 2 dalam 1 rangkaian)	V	V	V	V	V	O	O	V	V
	Informasi nomor darurat	V	V	O	V	V	V	V	V	V
	Petugas keamanan / pengawalan KA	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kehandalan / Keteraturan	Kelambatan perka akibat sarana	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kenyamanan	Tempat duduk	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Rak bagasi	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Jendela	V	V	V	V	O	V	V	V	V
	Penyejuk udara	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Toilet	V	V	V	V	V	O	V	V	V
	Ketersediaan restorasi KA	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kemudahan	Nama KA di sisi luar kiri dan kanan	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Nomor urut kereta	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi gangguan perjalanan	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi stasiun yang dilewati	V	V	V	V	V	V	V	V	V

Uraian	Jenis Fasilitas	Kahuripan		Bengawan			Sri Tanjung		Airlangga	
		TS 1	TS 2	TS 1	TS 2	TS 3	TS 1	TS 2	TS 1	TS 2
	Kadar gelap kaca	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Tempat khusus kursi roda diberi penanda khusus kursi roda	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Keterangan : V : fasilitas KA PSO telah sesuai dengan SPM  
 O : terdapat temuan terkait fasilitas KA PSO yang belum sesuai dengan SPM  
 - : spesifikasi teknis kereta tidak memiliki tempat khusus kursi roda

Tabel 5. Rekapitulasi hasil survei sarana KA PSO antarkota jarak sedang Triwulan I tahun 2023

Uraian	Kode Fasilitas	Serayu			Kutojaya Selatan	Tawang Alun	Probo wangi	Cikuray
		TS 1	TS 2	TS 3	TS 1	TS 1	TS 1	TS 1
Keselamatan	APAR 3 kg	V	V	V	V	V	V	V
	Rem darurat	V	V	V	V	V	V	V
	Alat pemecah kaca jendela darurat beserta stiker petunjuk	V	V	V	V	V	V	V
	Petunjuk jalur evakuasi	V	V	V	V	V	V	V
	Perlengkapan kesehatan (P3K)	V	V	V	V	V	V	V
Keamanan	Lampu penerangan	V	V	V	V	V	V	O
	Kamera CCTV (minimal 2 dalam 1 rangkaian)	V	V	V	V	O	V	V
	Informasi nomor darurat	V	V	V	V	V	V	V
	Petugas keamanan / pengawalan KA	V	V	V	V	V	V	V
Kehandalan / Keteraturan	Kelambatan perka akibat sarana	V	V	V	V	V	V	V
Kenyamanan	Tempat duduk	V	V	V	V	V	V	V
	Rak bagasi	V	V	V	V	V	V	V
	Jendela	V	V	V	V	V	V	V
	Penyejuk udara	V	V	V	V	V	V	V
	Toilet	V	V	V	V	V	V	V
	Ketersediaan restorasi KA	V	V	V	V	V	V	V
Kemudahan	Nama KA di sisi luar kiri dan kanan	V	V	V	V	V	V	V
	Nomor urut kereta	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi gangguan perjalanan	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi stasiun yang dilewati	V	V	V	V	V	V	V
	Kadar gelap kaca	V	V	V	V	V	V	V
Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	V	V	V	V	V	V	V
	Tempat khusus kursi roda diberi penanda khusus kursi roda	-	-	-	-	-	-	-

Keterangan : V : fasilitas KA PSO telah sesuai dengan SPM  
 O : terdapat temuan terkait fasilitas KA PSO yang belum sesuai dengan SPM  
 - : spesifikasi teknis kereta tidak memiliki tempat khusus kursi roda

Catatan temuan ketidaksesuaian terhadap standar minimum pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api berdasarkan identifikasi lapangan Triwulan I tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Temuan fisik kereta api PSO di Pulau Jawa pada verifikasi Triwulan I tahun 2023

Temuan	Tindak Lanjut Lapangan
1. Bengawan (TS 1) a. Setiap sarana kereta hanya memiliki 2 stiker informasi darurat dari standar 4 stiker informasi darurat.	Telah dilakukan penambahan 2 stiker informasi darurat pada seluruh sarana.
2. Bengawan (TS 2) a. Salah satu APAR pada KMP3 0 09 04 mengalami stiker kadaluarsa rusak dan tidak terbaca.	Telah dilakukan penggantian APAR.
3. Bengawan (TS 3) a. Terdapat kaca jendela retak rambut pada K3 0 66 38 dan K3 0 85 33. b. Terdapat kaca film robek pada K3 0 66 16 nomor kursi 4DE dan 11DE.	Telah dilakukan penggantian kaca jendela. Telah dilakukan penggantian kaca film.
4. Sri Tanjung (TS 1) a. 2 buah CCTV terpasang di KMP, bukan di kereta penumpang. Rangkaian tetap KA Sri Tanjung (TS 1) sedang menjalani perawatan di Balai Yasa Gubeng. b. Terdapat kerusakan pada toilet flushing kecil pada K3 0 65 54.	Apabila rangkaian tetap telah siap operasi, maka akan menggunakan rangkaian tetap dengan CCTV di kereta penumpang. Telah dilakukan perbaikan.
5. Sri Tanjung (TS 2) a. 2 buah CCTV terpasang di KMP, bukan di kereta penumpang. Rangkaian tetap KA Sri Tanjung (TS 1) sedang	Apabila rangkaian tetap telah siap operasi, maka akan menggunakan rangkaian tetap

Tabel 7. Rekapitulasi hasil survei sarana KA PSO antarkota jarak jauh Triwulan II tahun 2023

Uraian	Jenis Fasilitas	Kahuripan		Bengawan			Sri Tanjung		Airlangga	
		TS 1	TS 2	TS 1	TS 2	TS 3	TS 1	TS 2	TS 1	TS 2
Keselamatan	APAR 3 kg	V	X	V	V	V	V	V	V	V
	Rem darurat	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Alat pemecah kaca jendela darurat beserta stiker petunjuk	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Petunjuk jalur evakuasi	V	V	V	V	V	V	V	V	V

Temuan	Tindak Lanjut Lapangan
menjalani perawatan di Balai Yasa Gubeng.	dengan CCTV di kereta penumpang.
6. Tawang Alun (TS 1) a. 2 buah CCTV terpasang di KMP, bukan di kereta penumpang. Rangkaian tetap KA Tawang Alun (TS 1) sedang menjalani perawatan di Balai Yasa Gubeng.	Apabila rangkaian tetap telah siap operasi, maka akan menggunakan rangkaian tetap dengan CCTV di kereta penumpang.
7. Cikuray (TS 1) a. Terdapat lampu penerangan mati pada K3 0 14 31.	Telah dilakukan penggantian lampu.



Gambar 3. Sampel temuan fisik ketidaksesuaian layanan KA PSO antarkota terhadap SPM dan tindak lanjut periode Triwulan I (penggantian lampu penerangan pada KA Cikuray)

### 4.3 Kesesuaian Layanan KA PSO Antarkota di Pulau Jawa Triwulan II Tahun 2023

Berdasarkan pengamatan dan identifikasi kondisi sarana kereta api PSO antarkota di Pulau Jawa pada Triwulan II yang dilaksanakan pada 20 Juni – 15 Juli 2023, didapatkan bahwa sebagian besar kereta telah memenuhi standar minimum pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Uraian	Jenis Fasilitas	Kahuripan		Bengawan			Sri Tanjung		Airlangga	
		TS 1	TS 2	TS 1	TS 2	TS 3	TS 1	TS 2	TS 1	TS 2
Keamanan	Perlengkapan kesehatan (P3K)	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Lampu penerangan	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Kamera CCTV (minimal 2 dalam 1 rangkaian)	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi nomor darurat	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Petugas keamanan / pengawalan KA	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kehandalan / Keteraturan	Kelambatan perka akibat sarana	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kenyamanan	Tempat duduk	O	V	V	V	V	V	V	V	V
	Rak bagasi	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Jendela	O	V	V	V	V	V	V	V	V
	Penyejuk udara	V	V	V	O	V	V	V	V	V
	Toilet	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Ketersediaan restorasi KA	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kemudahan	Nama KA di sisi luar kiri dan kanan	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Nomor urut kereta	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi gangguan perjalanan	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi stasiun yang dilewati	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Kadar gelap kaca	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Tempat khusus kursi roda diberi penanda khusus kursi roda	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Keterangan : V : fasilitas KA PSO telah sesuai dengan SPM  
 O : terdapat temuan terkait fasilitas KA PSO yang belum sesuai dengan SPM  
 - : spesifikasi teknis kereta tidak memiliki tempat khusus kursi roda

Tabel 8. Rekapitulasi hasil survei sarana KA PSO antarkota jarak sedang Triwulan II tahun 2023

Uraian	Kode Fasilitas	Serayu			Kutojaya Selatan	Tawang Alun	Probo wangi	Cikuray
		TS 1	TS 2	TS 3	TS 1	TS 1	TS 1	TS 1
Keselamatan	APAR 3 kg	V	V	V	V	V	V	V
	Rem darurat	V	V	V	V	V	V	V
	Alat pemecah kaca jendela darurat beserta stiker petunjuk	V	V	V	V	V	V	V
	Petunjuk jalur evakuasi	V	V	V	V	V	V	V
	Perlengkapan kesehatan (P3K)	V	V	V	V	V	V	V
Keamanan	Lampu penerangan					V	V	V
	Kamera CCTV (minimal 2 dalam 1 rangkaian)	V	V	V	V	V	V	O
	Informasi nomor darurat	V	V	V	V	V	V	V
	Petugas keamanan / pengawalan KA	V	V	V	V	V	V	V
Kehandalan / Keteraturan	Kelambatan perka akibat sarana	V	V	V	V	V	V	V



Uraian	Kode Fasilitas	Serayu			Kutojaya Selatan	Tawang Alun	Probo wangi	Cikuray
		TS 1	TS 2	TS 3	TS 1	TS 1	TS 1	TS 1
Kenyamanan	Tempat duduk	V	V	V	V	V	V	V
	Rak bagasi	V	V	V	V	V	V	V
	Jendela	V	V	V	V	V	O	V
	Penyejuk udara	V	V	V	V	V	V	V
	Toilet	V	V	V	V	V	V	O
	Ketersediaan restorasi KA	V	V	V	V	V	V	V
Kemudahan	Nama KA di sisi luar kiri dan kanan	V	V	V	V	V	V	V
	Nomor urut kereta	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi gangguan perjalanan	V	V	V	V	V	V	V
	Informasi stasiun yang dilewati	V	V	V	V	V	V	V
	Kadar gelap kaca	V	V	V	V	V	V	V
Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	V	V	V	V	V	V	V
	Tempat khusus kursi roda diberi penanda khusus kursi roda	-	-	-	-	-	-	-

Keterangan :  
 V : fasilitas KA PSO telah sesuai dengan SPM  
 O : terdapat temuan terkait fasilitas KA PSO yang belum sesuai dengan SPM  
 - : spesifikasi teknis kereta tidak memiliki tempat khusus kursi roda

Catatan temuan ketidaksesuaian terhadap standar minimum pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api berdasarkan identifikasi lapangan Triwulan II tahun 2023 adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Temuan fisik kereta api PSO di Pulau Jawa pada verifikasi Triwulan II tahun 2023

Temuan	Tindak Lanjut Lapangan
1. KA Kahuripan (TS 1)	
a. Terdapat jok kursi sobek pada K3 0 09 04 nomor kursi 10DE dan K3 0 98 01 nomor kursi 7ABC dan 9 ABC.	Telah dilakukan perbaikan jok kursi.
b. Terdapat kaca retak pada KMP3 0 82 03.	Telah dilakukan penggantian kaca.
2. KA Kahuripan (TS 2)	
a. Salah satu APAR pada K3 0 98 03 mengalami stiker kadaluarsa rusak dan tidak terbaca	Telah dilakukan penggantian APAR.
3. Bengawan (TS 2)	
a. Terdapat air menetes dari AC pada KMP3 0 07 02.	Telah dilakukan perbaikan AC.
4. Probwangi (TS 1)	

Temuan	Tindak Lanjut Lapangan
a. Terdapat kaca jendela retak pada K3 0 09 43 nomor kursi 20ABC.	Telah dilakukan penggantian kaca jendela.
5. Cikuray (TS 1)	
a. CCTV tersedia 2 buah pada rangkaian KA Cikuray, namun tidak berfungsi.	Telah dilakukan perbaikan sehingga dapat berfungsi.
b. Terjadi kebocoran WC duduk pada K3 0 14 24.	Telah dilakukan perbaikan.



Gambar 4. Sampel temuan fisik ketidaksesuaian layanan KA PSO antarkota terhadap SPM dan tindak lanjut periode Triwulan II (kaca jendela pada KA Probwangi yang retak dan telah diganti)

Selain itu, berdasarkan hasil survei lapangan Triwulan II, seluruh temuan fisik pada Triwulan I

telah ditindaklanjuti sehingga tidak terdapat temuan berulang dari Triwulan I.

## 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Layanan kereta api PSO antarkota di Pulau Jawa pada periode Triwulan I dan Triwulan II tahun 2023 secara umum telah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, meskipun masih terdapat beberapa temuan fisik ketidaksesuaian terhadap standar pelayanan minimum. Aspek-aspek ketidaksesuaian standar pelayanan yang masih perlu menjadi bahan evaluasi dan perhatian di antaranya adalah terkait CCTV, APAR, lampu penerangan, kaca jendela, serta toilet. Namun, seluruh temuan fisik ketidaksesuaian layanan terhadap standar pelayanan minimum pada periode Triwulan I dan Triwulan II tahun 2023 telah ditindaklanjuti oleh PT. Kereta Api Indonesia selaku operator sehingga tidak menjadi temuan berulang.

### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, maka terdapat saran pada Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan sebagai perwakilan dari pemerintah selaku regulator dan PT. Kereta Api Indonesia selaku operator. Regulator perlu memberikan teguran terhadap ketidaksesuaian layanan perkeretaapian terhadap standar pelayanan minimum dan memberikan sanksi apabila terjadi temuan berulang. Sementara itu, operator perlu selalu merawat sarana perkeretaapian dan memberikan layanan perkeretaapian yang optimal sehingga dapat memenuhi standar pelayanan minimum sepanjang waktu dan tidak hanya pada saat periode verifikasi triwulanan.

## REFERENSI

- [1] Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Jakarta, 2007.
- [2] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, Jakarta, 2019.
- [3] K. Biomantara dan H. Herdiansyah, "Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan," *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, vol. 19, no. 1, pp. 1-8, 2019.
- [4] M. Sujai, "Tinjauan Atas Kebijakan Subsidi Public Service Obligation (PSO) Pada PT. PELNI," *Warta Penelitian Perhubungan*, vol. 23, no. 4, pp. 319-332, 2011.
- [5] Presiden Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, Jakarta, 2003.
- [6] Public Relations KAI, "KAI Tandatangani Kontrak PSO 2023 Senilai Rp2,67 Triliun," 31 December 2022. [Online]. Available: <https://bumn.go.id/post/kai-tandatangani-kontrak-pso-2023-senilai-rp267-triliun>. [Accessed 28 February 2023].
- [7] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 241 Tahun 2022 tentang Penugasan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2023, Jakarta, 2022.
- [8] A. P. Samosir, "Analisis Kebijakan Subsidi (Public Service Obligation) Angkutan Laut Kelas Ekonomi 2014 & 2015," *Warta Penelitian Perhubungan*, vol. 26, no. 7, pp. 409-419, 2014.
- [9] R. Paramita, "Meninjau Implementasi Kebijakan Public Service Obligation di Sektor Transportasi," *Jurnal Budget: Isu dan Masalah Keuangan Negara*, vol. 8, no. 1, pp. 52-70, 2023.
- [10] Y. Nugrahini, "Analisis Kinerja Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi," *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, vol. 23, no. 1, pp. 19-36, 2012.
- [11] Pradono, M. Miharja, A. Pritasari and Adriani, "Efektifitas Teknis dan Efektifitas Pelayanan Pelaksanaan Public Service Obligation (PSO) Kereta Api Kelas Ekonomi

- Angkutan Perkotaan," *Tata Loka*, vol. 15, no. 4, pp. 262-277, 2013.
- [12] R. Purwono, "Evaluasi Pelayanan Angkutan Kereta Api Komuter Koridor Jakarta Kota – Bogor," Masters Thesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2005.
- [13] E. I. Fitriana, S. Handayani and D. Biantara, "Analisis Pemberian Public Service Obligation (PSO) Pada PT Transportasi Jakarta Periode 2015-2017," *Accounting Cycle Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 108-143, 2020.
- [14] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 68 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi, Jakarta, 2016.
- [15] D. Neviyanti, "Dampak Kebijakan Public Service Obligation (PSO) Pada Kualitas Layanan Kereta Listrik (KRL) berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM) (Studi pada KRL Jakarta, Bogor, Tangerang, Bekasi (JABODETABEK) di PT Kereta Commuter Indonesia (PT KCI) Jakarta Pusat)," Skripsi Thesis, Universitas Airlangga, Surabaya, 2018.
- [16] A. Nurdiansyah and S. B. Wasono, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya – Lamongan (SuLam)," *E-jurnal: Spirit Pro Patria*, vol. 5, no. 1, pp. 11-22, 2019.
- [17] D. Indriani and I. Muthohar, "Analisis Kinerja Kereta Api Kelas Ekonomi Lintas Layanan Semarang – Tegal (Studi Kasus: Kereta Api Kaligung dan Kereta Api Kamandaka)," in *Proceedings of the 19th International Symposium of FSTPT*, Yogyakarta, 2016.
- [18] D. S. Oktaria, "Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta," *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, vol. 6, no. 1, pp. 372-381, 2020.