

ABSTRAK

Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelaksanaan pemenuhan SPM tersebut harus disesuaikan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api, namun dalam faktanya pemenuhan SPM tersebut belum sesuai, sehingga menunjukkan bahwa tanggung jawab PT. KAI (Persero) belum berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesesuaian pemenuhan SPM angkutan orang dengan kereta api, serta pelaksanaan tanggung jawab PT. KAI (Persero) atas tidak sesuainya pemenuhan SPM tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris. Adapun pendekatan penelitiannya dilakukan dengan menggunakan pendekatan fakta yaitu dengan cara mengkaji dan menganalisis proses bekerjanya suatu norma dalam kenyataan di lapangan terkait kesesuaian pemenuhan SPM angkutan orang dengan kereta api serta tanggung jawab PT. KAI (Persero) selaku penyelenggara jasa terhadap pengguna jasa transportasi KRD Bojonegoro selaku konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna jasa merasa dirugikan, karena terdapat beberapa aspek SPM sebagaimana tercermin dalam ketentuan Permenhub No. 48 Th. 2015 Tentang SPM Angkutan Orang Dengan KA yang tidak sesuai sebagaimana mestinya dan pelaksanaan pemberlakuan sanksi administratif atas tidak sesuainya SPM serta pemberlakuan sanksi pemberian ganti rugi/kompensasi terhadap pengguna jasa yang dirugikan juga tidak terlaksana sebagaimana mestinya, sehingga pengguna jasa masih dirugikan. Meskipun demikian, PT. KAI (Persero) dalam kenyataannya telah melakukan upaya pengecekan secara berkelanjutan terhadap kesesuaian pemenuhan SPM, sehingga PT. KAI (Persero) secara pro aktif terus melakukan perbaikan terhadap pemenuhan SPM tersebut.

Kata Kunci: KRD Bojonegoro, kesesuaian SPM, tanggung jawab PT. KAI.

ABSTRACT

Minimum Service Standards (SPM) is a minimum measure of service that service providers must meet in providing service to service users as a service provider's obligation and promise to the community in the context of quality, prompt, easy, affordable and measurable service delivery. Implementation of the SPM compliance must be adjusted based on Regulation of the Minister of Transportation (Permenhub) No. 48 Th. 2015 Regarding SPM for Railway Transportation, but in fact the SPM compliance is not yet appropriate, thus indicating that the responsibility of PT. KAI (Persero) has not run properly. Therefore, this study was conducted to find out the suitability of the SPM fulfillment of people transport by train, as well as the implementation of the responsibility of PT. KAI (Persero) for the incompatibility of the SPM.

The research method used is empirical research. The research approach is done by using the fact approach that is by the way to analyze and analyze the process of working a norm in reality in the field related to the compliance of the SPM fulfillment of public transportation by train and the responsibility of PT. KAI (Persero) as the service organizer by analyzing KRD Bojonegoro as a consumer.

The results show that service users feel disadvantaged, because there are several aspects of SPM as reflected in the provisions of Minister of Transportation Regulation (Permenhub) No. 48 Th. 2015 Regarding the SPM for Unsuitable Railway Transportation and the implementation of administrative sanctions improperly against the SPM as well as the imposition of compensation/compensation sanctions against the aggrieved service users are also not implemented properly, so that the service user is still disadvantaged. However, PT. KAI (Persero) in fact has made a continuous checking of the compliance of compliance SPM, so that PT. KAI (Persero) pro-actively continue to make improvements to the fulfillment of the SPM.

Keywords: KRD Bojonegoro, compatibility of SPM, responsibilities of PT. KAI.