

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG



Gambar 1. 1 kereta api Minangkabau ekspres

Transportasi berasal dari kata Latin, yaitu *transportare*, di mana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Jadi, transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lainnya. Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia, hal ini menjadikan transportasi umum menjadi sangat penting, sehingga transportasi perlu ditata dengan baik dan serius untuk menjamin kenyamanan, ketertiban, keamanan, kecepatan, keselamatan sesuai kebutuhan.

Perkeretaapian merupakan sebuah kesatuan sistem yang terdiri atas sarana, prasarana, dan sumber daya manusia dalam penyelenggaraan transportasi kereta api sesuai prosedur, norma, kriteria dan persyaratan. Transportasi perkeretaapian memiliki kelebihan dalam melaksanakan pengangkutan secara massal dan efektif. Moda transportasi ini adalah peluang yang besar bagi pemerintah dalam mewujudkan angkutan massal yang sesuai dengan kebutuhan yang ada.

Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan agar pemenuhan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dapat terpenuhi sesuai dengan aturan dari pemerintah dalam perundang undangan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban dari pemerintah kepada setiap warga Indonesia. Wujud peran pemerintah yang baik dalam hal ini dapat diwujudkan dengan pemberian layanan publik yang handal serta berkualitas dalam hal ini pelayanan publik pada bidang transportasi.

Dalam rangka pelaksanaan kewajiban tersebut kepada masyarakat dengan pelayanan terbaik, maka pemerintah akan selalu mempertimbangkan tingkat kepentingan dan prioritas atas golongan masyarakat yang membutuhkan, tetapi di satu sisi Anggaran Pendapatan dan Biaya Negara juga terbatas. Terjadi penggolongan terhadap masyarakat dilingkungan kita yaitu yang digolongkan berdasarkan perekonomian dalam hal ini kemampuan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan hidup dan keuangan lainnya. Golongan kurang mampu inilah yang harus dijadikan prioritas dan tanggung jawab pemerintah dalam pemberian kewajiban pelayanan publik.

Sebagaimana yang dinyatakan dalam aturan pemerintah di dalam Peraturan Presiden RI No 53 Tahun 2012, dalam rangka menyediakan pelayanan angkutan perkertaapian kepada masyarakat dalam tarif yang terjangkau, Pemerintah menyelenggarakan kewajiban pelayanan publik atau *Public Service Obligation* (PSO). Menteri Perhubungan berkoordinasi dengan Menteri Keuangan dalam penetapan tarif angkutan kereta api kelas ekonomi yang dapat dirasakan hingga masyarakat golongan kurang mampu. Selisih antara tarif yang diatur oleh menteri dalam undang-undang dengan tarif yang telah ditetapkan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian akan dijadikan tanggung jawab oleh pemerintah dalam bentuk kewajiban pelayanan publik.

Standar pelayanan kereta api minimum telah diatur pemerintah melalui peraturan Menteri perhubungan No PM 63 Tahun 2019. Dalam penyelenggaraan operasi kereta api, pemerintah dan penyelenggara memiliki kewajiban untuk menyediakan angkutan yang memenuhi standar pelayanan minimum pada peraturan tersebut termasuk dalam pelaksanaan kewajiban pelayanan publik (PSO).

Dengan adanya standar minimum pelayanan (SPM) ini, penyedia jasa akan menjamin kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan perkeretaapian, dan didapatkan kepuasan yang tinggi dari masyarakat dalam hal ini sebagai pengguna jasa. Karena pengguna jasa bukan hanya

dari golongan menengah kebawah, namun juga bisa jadi dari golongan menengah keatas. Oleh karena itu, disusunlah penelitian dengan judul studi “Evaluasi Angkutan Kereta Api Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation/PSO*)” dengan studi kasus di Divisi Regional 2 Sumatera Barat.

1.2. TUJUAN DAN MANFAAT

1.2.1. Tujuan

Tujuan Penelitian :

1. Menganalisis seberapa baik kinerja layanan kereta api bersubsidi (PSO) di wilayah Divisi Regional 2 Sumatera Barat berdasarkan aturan pemerintah terbaru (Permenhub No 63 Tahun 2019).
2. Menilai kinerja operasional kereta api bersubsidi di wilayah Divisi Regional 2 Sumatera Barat Berdasarkan Kontrak PSO Tahun Anggaran 2024.
3. Mengevaluasi Penyelenggaraan PSO Angkutan Kereta Api Divisi Regional 2 Sumatera Barat Berdasarkan Kontrak PSO Tahun Anggaran 2024.

1.2.2. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian :

1. Menjadi rujukan data bagi pemerintah dalam mengambil keputusan soal kewajiban pelayanan publik di sektor kereta api.
2. Menyajikan hasil penelitian mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan untuk memperbaiki dan menilai layanan kereta api ekonomi sesuai peraturan yang ada.
3. Menyampaikan informasi transparan kepada publik tentang kualitas layanan kereta api ekonomi yang diberikan oleh PT KAI dan PT KCI.

1.3. BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Evaluasi akan difokuskan pada semua layanan kereta api kelas ekonomi yang tiketnya dijual secara online dan yang dioperasikan langsung oleh Divisi Regional 2 Sumatera Barat.
2. Angkutan kereta api PSO yang akan dievaluasi adalah kereta api yang dioperasikan dalam rangka penyelenggaraan PSO Tahun Anggaran 2024 berdasarkan Kontrak

Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation/PSO*) Bidang Angkutan KA Pelayanan Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2024 Nomor: HK.201/1/4/DJKA/2024 dan Nomor: KL.701/II/10/KA-2024 tanggal 19 Februari 2024

3. Evaluasi Angkutan Kereta Api PSO dilaksanakan pada Triwulan III Tahun Anggaran 2024 sesuai dengan jadwal verifikasi yang telah ditentukan oleh Dirjen Perkeretaapian dan disebutkan dalam kontrak PSO Tahun Anggaran 2024, yaitu pada bulan Juli sampai Agustus untuk evaluasi administrasi dan evaluasi kondisi fasilitas dilakukan di bulan November.
4. Persyaratan sarana perkeretaapian atau kereta api PSO yang dioperasikan dalam rangka penyelenggaraan PSO pada Tahun Anggaran 2024 sesuai dengan yang tercantum pada Kontrak Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik (*Public Service Obligation/PSO*) Bidang Angkutan KA Pelayanan Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2024 Nomor: HK.201/1/4/DJKA/2024 dan Nomor: KL.701/II/10/KA-2024 tanggal 19 Februari 2024
5. Standar pelayanan minimum yang digunakan untuk mengevaluasi sarana atau kereta api yang dioperasikan didasarkan pada Permenhub No PM 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, yang meliputi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

1.4. SISTEMATIKA PENULISAN

Tugas akhir ini disusun sesuai dengan batasan masalah yang telah ditentukan dengan alur sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

BAB 1 berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, batasan masalah serta sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

BAB 2 berisi landasan-landasan teori yang berhubungan dengan tugas akhir ini.

BAB 3 METODOLOGI

BAB 3 mengulas proses pengerjaan tugas akhir.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB 4 berisi hasil analisis dan pembahasan yang dihasilkan pada tugas akhir ini.

BAB 5 KESIMPULAN

BAB 5 berisi kesimpulan serta saran untuk penyusunan tugas akhir ini.

