

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PT. KAI (PERSERO)  
DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT DALAM  
PENGLOLAAN FASILITAS STASIUN**

*Diajukan Untuk Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

**Oleh:**

**DIKEL SYAHFITRA**

**2210113168**

**PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM ADMINISTRASI NEGARA (PK VII)**



**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Anton Rosari, S.H., M.H**

**Amelia Zulfitri, S.H., M.H**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2026**

**No. Reg: 10/PK-VII/II/2026**

# **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PT. KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT DALAM PENGELOLAAN FASILITAS DI STASIUN**

## **ABSTRAK**

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan BUMN yang menyelenggarakan pelayanan transportasi kereta api sekaligus penyedia layanan publik di bidang perkeretaapian. Pelayanan publik dalam penyelenggaraan transportasi wajib memenuhi standar sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta regulasi teknis perkeretaapian, termasuk Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam Permenhub Nomor 63 Tahun 2019. Namun, kondisi empiris pada sejumlah stasiun di wilayah PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dan fasilitas yang tersedia, seperti peron yang tidak sesuai standar, keterbatasan bancik, toilet yang tidak terpisah, minimnya kursi tunggu, serta keterbatasan perangkat keamanan seperti CCTV. Hal ini berdampak pada pemenuhan asas-asas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan asas-asas pelayanan publik oleh PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar dalam pengelolaan fasilitas di stasiun, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengetahui mekanisme pengawasan yang dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan tersebut. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris dengan menggabungkan data primer melalui wawancara dan observasi langsung pada beberapa stasiun, serta data sekunder berupa peraturan perundang-undangan dan literatur terkait. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan fasilitas di Stasiun Padang selaku stasiun besar telah memenuhi SPM sehingga asas-asas pelayanan publik juga telah terlaksana sebagaimana mestinya. Kemudian, stasiun sedang seperti Stasiun Lubuk Alung dan Stasiun Pariaman pengelolaan fasilitasnya berada pada tingkat menengah, sehingga pelaksanaan asa-asas pelayanan publik tidak terlaksana secara menyeluruh. Terakhir, pengelolaan fasilitas pada stasiun kecil, sebagian besar fasilitas masih belum memenuhi SPM, sehingga pelaksanaan asas-asas pelayanan publik belum berjalan sebagaimana mesinya. Lebih lanjut, kendala utama yang dihadapi meliputi prioritas anggaran untuk stasiun besar, kapasitas stasiun terbatas, serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Pengawasan pelaksanaan asas-asas pelayanan publik oleh PT. KAI dilakukan melalui dua mekanisme yaitu secara internal oleh PT. KAI melalui *Contact Center KAI 121* dan pemeriksaan berkala setiap bulan, serta pengawasan eksternal oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat melalui pengawasan berbasis laporan dan Direktorat Jenderal Perkeretaapian melakukan pengawasan melalui pemeriksaan SPM secara langsung.

**Kata Kunci:** Hukum Administrasi Negara, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimum, PT. KAI, Stasiun Kereta Api.