

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum (*rechtsstaat*) yang menjadikan hukum sebagai dasar dalam setiap aspek penyelenggaraan negara. Sebagai negara yang berlandaskan hukum, segala bentuk kebijakan dan tindakan pemerintah harus berpedoman pada prinsip supremasi hukum, di mana hukum memiliki kedudukan tertinggi dalam mengatur kehidupan berbangsa dan bernegara. Prinsip ini sejalan dengan tujuan yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya pada alinea keempat, yang menegaskan bahwa negara bertanggung jawab untuk melindungi segenap bangsa Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum. Hukum tidak hanya berfungsi sebagai alat pengatur ketertiban, tetapi juga untuk menciptakan keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat (*welfare state*).¹

Dalam kerangka negara hukum tersebut, setiap tindakan pemerintah wajib tunduk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (UU Administrasi Pemerintahan). UU ini menjadi dasar umum bagi seluruh tindakan dan keputusan administrasi pemerintah. Pasal 5 peraturan tersebut menegaskan bahwa setiap keputusan dan/atau tindakan pemerintahan harus berlandaskan asas legalitas, perlindungan terhadap hak asasi manusia, serta Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB).

Dalam konteks tersebut, pelayanan publik menjadi salah satu wujud nyata hadirnya negara bagi warga negara. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang

¹ Aliza Qory Imeltha, "Peranan Hukum Negara dalam Menjaga Keadilan dan Ketertiban Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen* vol. 2 no. 7 (2024):hlm. 239.

Pelayanan publik (UU Pelayanan Publik), memberikan penjelasan mengenai pelayanan publik yaitu, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dalam hukum harus berlandaskan konsep negara hukum modern, yang menggabungkan prinsip *rechtsstaat* dan *welfare state*. Artinya, hukum menjadi acuan tertinggi dan setiap tindakan pemerintah harus sesuai dengan asas legalitas serta melindungi hak masyarakat dari tindakan yang tidak adil.²

Pemerintah memiliki peran penting dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik, yang merupakan bagian integral dari tujuan utama pembentukan pemerintahan itu sendiri dan terus berkembang seiring dengan dinamika zaman. Menurut Rasyid, tujuan pokok dibentuknya pemerintahan adalah untuk memelihara sistem ketertiban dalam masyarakat, agar setiap individu dapat menjalani kehidupan secara wajar dan harmonis.³ Sejalan dengan itu, Victor M. Situmorang menegaskan bahwa salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, melakukan pemeliharaan, serta melindungi kepentingan umum. Dalam konteks ini, masyarakat harus ditempatkan sebagai prioritas utama yang berhak memperoleh layanan, perlindungan, dan perhatian penuh dari pemerintah demi terwujudnya kepentingan bersama.⁴

² Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2024), hlm.1

³ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Alfabeta, 2015), hlm. 174.

⁴ Victor M. Situmorang dan Cormentina Sitanggang, *Hukum Administrasi Pemerintahan di Daerah* (Jakarta: Sinar Grafika, 1993), hlm.9.

Salah satu sektor yang sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik adalah sektor transportasi. Seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk, dibutuhkan sistem transportasi yang cepat, efisien, dan terintegrasi untuk menunjang aktivitas masyarakat. Berbagai moda transportasi telah disediakan oleh negara, di antara moda transportasi yang ada, kereta api menempati posisi penting karena mampu mendukung kelancaran pergerakan orang dan barang antarwilayah.

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (UU Perkeretaapian), kereta api didefinisikan sebagai sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik yang berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Dalam praktiknya, Pasal 2 UU Perkeretaapian menjelaskan bahwa perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan, berdasarkan asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas kepentingan umum, asas keterpaduan, asas kemandirian, asas transparansi, asas akuntabilitas, dan asas berkelanjutan.

Dalam konteks pelayanan publik, para penyelenggara layanan dituntut untuk menerapkan asas-asas yang diatur dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik. Beberapa diantaranya seperti kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelaksanaan asas-asas tersebut, menjadi fondasi bagi terciptanya pelayanan yang adil, bermutu, dan menjamin hak-hak seluruh warga negara. Dalam konteks ini, PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai badan usaha milik negara yang didirikan khusus di bidang perkeretaapian dan telah memperoleh perizinan berusaha sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian (PP No. 33 Tahun 2021) yang merupakan perubahan ketiga dari Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, memegang tanggung jawab atas penyelenggaraan sistem perkeretaapian nasional. Dengan posisi tersebut, PT. KAI dituntut untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Lebih lanjut, Pasal 7 ayat (6) Peraturan Pemerintah tersebut mengatur bahwa, pengoperasian, maupun perawatan prasarana perkeretaapian, dalam hal ini termasuk fasilitas yang ada pada stasiun kereta api, harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya amanat tersebut, pengelolaan fasilitas di stasiun kereta api, khususnya di wilayah operasional Divisi Regional II Sumatera Barat (Divre II Sumbar), harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (Permenhub No. 63 Tahun 2019), yang menyatakan bahwa setiap operator wajib menyediakan fasilitas pendukung yang mencakup unsur keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan bagi seluruh pengguna jasa.

Lebih jauh, dalam Lampiran Permenhub No. 63 Tahun 2019 tersebut, dijabarkan secara rinci ketentuan teknis mengenai standar pelayanan minimum

di stasiun, baik untuk stasiun besar, sedang, maupun kecil. Pengelompokan jenis stasiun tersebut sebelumnya telah diatur dalam Pasal 14 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api (Permenhub No. 33 Tahun 2011). Beberapa ketentuan teknis yang dipersyaratkan antara lain ketinggian peron, toilet, CCTV, serta area ruang tunggu. Ketentuan-ketentuan tersebut menunjukkan bahwa regulasi di bidang perkeretaapian tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memuat pedoman teknis operasional yang wajib dipenuhi oleh seluruh penyelenggara layanan perkeretaapian untuk menjamin kualitas dan keselamatan pelayanan di setiap jenis stasiun.

Pelaksanaan kewajiban pelayanan publik dan pengoperasian prasarana perkeretaapian milik negara untuk tahun anggaran 2025, pemerintah melalui Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 176 Tahun 2024 tentang Penugasan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk Melaksanakan Pengoperasian Prasarana Perkeretaapian Milik Negara Tahun Anggaran 2025. Keputusan ini menegaskan penugasan pemerintah kepada PT. KAI untuk mengoperasikan seluruh prasarana perkeretaapian milik negara, termasuk stasiun, jalur rel, dan fasilitas pendukung lainnya, agar pengelolaan transportasi kereta api berjalan aman, nyaman, dan sesuai standar pelayanan publik.

Selain itu, terdapat juga Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 178 Tahun 2024 tentang Penugasan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2025. Keputusan ini memberikan mandat secara khusus kepada PT. KAI untuk

menyelenggarakan layanan kereta api kelas ekonomi dengan memperhatikan keterjangkauan tarif, ketepatan waktu, keamanan, kenyamanan, serta ketersediaan fasilitas publik yang memadai bagi seluruh penumpang, termasuk kelompok rentan. Kedua keputusan menteri tersebut mempertegas komitmen negara untuk menjamin hak masyarakat atas pelayanan transportasi yang berkualitas, sekaligus menjadi dasar hukum pelaksanaan kewajiban pelayanan publik oleh PT. KAI di tahun anggaran 2025, termasuk pengelolaan fasilitas stasiun dan peningkatan kualitas layanan kereta api kelas ekonomi.

Meskipun kerangka hukum dan standar pelayanan publik telah diatur secara jelas untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan layanan kereta api, pelaksanaan di lapangan tidak selalu sejalan dengan ketentuan tersebut. Realitas operasional di stasiun-stasiun tertentu menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik sehari-hari. Hal ini membuka kebutuhan untuk meninjau sejauh mana fasilitas dan layanan yang disediakan benar-benar memenuhi standar yang diharapkan, khususnya terkait aksesibilitas dan kualitas layanan bagi seluruh pengguna jasa.

Salah satu permasalahan mendasar adalah ketidaksesuaian antara ketinggian peron dengan lantai kereta serta minimnya jumlah bancik, yang secara nyata menghambat aksesibilitas, terutama bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, hingga perempuan hamil. Fenomena ini tidak hanya menciderai asas pelayanan yang berorientasi pada penghormatan terhadap martabat manusia, tetapi juga berseberangan dengan prinsip kesamaan hak dan tidak diskriminatif.

Di sisi lain, dimensi kenyamanan yang menjadi salah satu pilar dalam pelayanan publik juga terabaikan. Ruang tunggu yang berkapasitas terbatas dan

minimnya jumlah kursi telah mengakibatkan ketidaknyamanan yang sistemik, di mana penumpang kerap harus berdiri atau duduk di lantai.⁵ Selain itu, di beberapa stasiun ketersediaan toilet juga masih minim, seharusnya tersedia dua unit terpisah, masing-masing untuk laki-laki dan perempuan. Selain aspek kenyamanan, aspek keamanan juga belum optimal, kurang memadainya perangkat pengawasan elektronik seperti CCTV di ruang publik menunjukkan adanya kekosongan aspek pengawasan yang idealnya menjadi bagian tidak terpisahkan dari pelayanan berbasis kepercayaan publik.

Penyediaan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan standar pelayanan minimum seharusnya menjadi kewajiban mutlak bagi penyelenggara pelayanan publik. Apabila hal tersebut tidak dipenuhi, ketidaklayakan fasilitas dapat menimbulkan konsekuensi serius yang bahkan mengancam keselamatan penumpang, seperti meningkatnya risiko kecelakaan maupun tindak kriminal. Kondisi ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik yang semestinya memberikan rasa aman bagi masyarakat justru dapat menciptakan potensi risiko baru bagi para penggunanya. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi mereduksi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan negara, serta melemahkan legitimasi institusi publik.

Transportasi, sebagai salah satu sektor esensial dalam kehidupan masyarakat, memiliki kontribusi strategis terhadap mobilitas sosial, pertumbuhan ekonomi, dan akses terhadap pendidikan maupun pelayanan dasar lainnya.⁶ Oleh karena itu, kelalaian dalam menyediakan fasilitas yang

⁵ Fajri Aulia Hakim dan Armida S, "Analisis Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Divre II Sumbar Rute Padang Pariaman," *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Mahasiswa*, Vol. 5, No. 1 (2022): hlm. 120

⁶ Nasha Indi Pratama Putri, "Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi di Jakarta," *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik* vol. 8, no. 1 (Juni 2022): hlm. 63

representatif tidak dapat ditoleransi sebagai bentuk ketidaksiapan teknis belaka, melainkan harus dipahami sebagai pelanggaran terhadap asas-asas pelayanan publik yang adil dan berkeadilan.

Dengan demikian, pembenahan fasilitas bukan sekadar pemenuhan kebutuhan fisik, melainkan merupakan manifestasi nyata dari kehadiran negara dalam menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negaranya. Implementasi pelayanan publik yang bermutu dan berkeadilan akan memperkuat legitimasi negara sebagai entitas hukum yang menjamin kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Sebaliknya, pembiaran terhadap kondisi pelayanan yang timpang akan memperlihatkan absennya negara dalam memenuhi amanat konstitusi dan prinsip-prinsip dasar dalam Undang-Undang Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat adanya gap yang signifikan antara kerangka normatif penyelenggaraan pelayanan publik dengan realitas empiris di lapangan. Situasi ini menegaskan pentingnya penelitian mengenai bagaimana PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar mengimplementasikan asas-asas pelayanan publik dalam pengelolaan fasilitas di stasiun. Oleh karena itu, penulis tertarik mengangkat judul skripsi: **“Implementasi Pelayanan Publik PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dalam Pengelolaan Fasilitas Stasiun”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan asas-asas pelayanan publik oleh PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar dalam pengelolaan fasilitas di stasiun?
2. Apa saja kendala yang dihadapi PT. KAI (Persero) wilayah Divre II Sumbar dalam pelaksanaan asas-asas pelayanan publik terhadap pengelolaan fasilitas di stasiun?
3. Bagaimana mekanisme pengawasan oleh PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar terhadap pelaksanaan asas-asas pelayanan publik dalam pengelolaan fasilitas di stasiun?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan asas-asas pelayanan publik oleh PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar dalam pengelolaan fasilitas di stasiun.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar dalam pelaksanaan asas-asas pelayanan publik terhadap pengelolaan fasilitas di stasiun.
3. Mengetahui mekanisme pengawasan oleh PT. KAI (Persero) terhadap pelaksanaan asas-asas pelayanan publik dalam pengelolaan fasilitas di stasiun.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya wawasan akademik dengan mengembangkan teori serta analisis yang berkaitan dengan pelayanan publik

dalam sektor transportasi. Hasilnya diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman mengenai bidang pemerintahan serta tugas dan peran PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kemudian, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi dalam meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan publik, baik dari segi teori maupun implementasi di lapangan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi akademik bagi mahasiswa Fakultas Hukum, khususnya dalam Hukum Administrasi Negara, sehingga menjadi bahan kajian yang bermanfaat.

E. Metode Penelitian

Metode merupakan pedoman bagi ilmuwan dalam mempelajari, mengelola, maupun menganalisa lingkungan-lingkungan disekitar.⁷ Penelitian hukum dapat dipahami sebagai sebuah proses untuk menemukan kebenaran secara koheren, yaitu menilai apakah suatu aturan hukum telah selaras dengan norma hukum, apakah norma yang berisi perintah maupun larangan tersebut sesuai dengan prinsip hukum, serta menilai apakah suatu tindakan seseorang telah sejalan dengan norma atau prinsip hukum yang berlaku. Metode penelitian dan penulisan hukum merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menjawab berbagai persoalan hukum, baik dari aspek akademik maupun praktis. Metode ini mencakup analisis terhadap prinsip prinsip hukum, norma-norma

⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Depok: Universitas Indonesia Press, 2014), hlm. 6

yang berlaku dalam masyarakat, serta fenomena hukum yang terjadi. Dibandingkan dengan metode penelitian di bidang ilmu lain, metode Ini memiliki karakteristik tersendiri.⁸

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode yuridis empiris, metode yuridis empiris merupakan metode penelitian yang mempelajari penerapan hukum serta bagaimana hukum tersebut berjalan di tengah masyarakat.⁹

Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan bahan-bahan hukum sebagai data sekunder dengan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis permasalahan terhadap fasilitas, khususnya di beberapa stasiun kecil wilayah Divre II Sumbar.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan menguraikan serta menyajikan data secara teratur dan sistematis, sehingga informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami serta ditarik kesimpulannya. Setiap kesimpulan yang dihasilkan memiliki dasar faktual yang jelas, sehingga dapat langsung ditelusuri kembali pada data yang diperoleh.¹⁰

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelaksanaan pelayanan publik dalam suatu aktivitas yang melibatkan masyarakat luas

⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021),19

⁹ Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024):hlm. 37

¹⁰ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003),hlm. 5–6

atau pengguna umum terhadap fasilitas yang tersedia, sebagaimana pada PT. KAI (Persero) Divre II Sumbar.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1) Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utama. Dalam penelitian hukum empiris, sumber data berasal dari data lapangan, yaitu informasi yang diperoleh dari informan atau narasumber. Narasumber sendiri merupakan individu atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dan memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah diproses sebelumnya dan sudah tersedia, baik dalam literatur, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian, maupun sumber tertulis lainnya. Dalam penelitian ini, penulis akan mendapatkan data dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, sebagai berikut.

a) Bahan hukum primer, terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

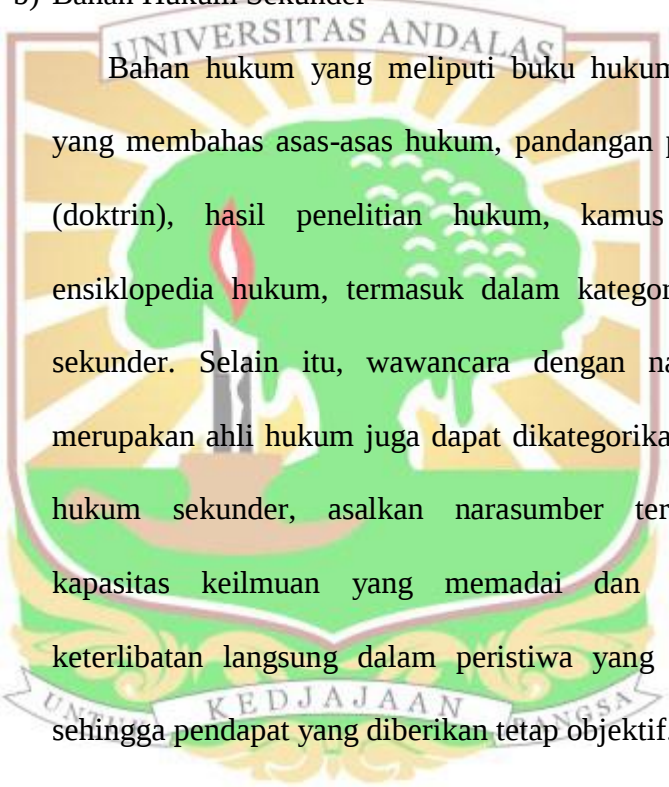
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- 5) Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- 6) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian
- 7) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 9) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- 10) Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.
- 11) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- 12) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 176 Tahun 2024 tentang Penugasan kepada PT. Kereta Api Indonesia



(Persero) untuk Melaksanakan Pengoperasian Prasarana Perkeretaapian Milik Negara Tahun Anggaran 2025.

13) Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 178 Tahun 2024 tentang Penugasan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2025.

b) Bahan Hukum Sekunder

The logo of Universitas Andalas is a shield-shaped emblem. It features a green tree in the center, with a red torch or flame rising from its base. The shield is surrounded by a yellow border. Above the shield, the text "UNIVERSITAS ANDALAS" is written in a semi-circle. Below the shield, there is a banner with the text "UNTUK KEDJAJAAN BANGSA".

Bahan hukum yang meliputi buku hukum, jurnal hukum yang membahas asas-asas hukum, pandangan para ahli hukum (doktrin), hasil penelitian hukum, kamus hukum, serta ensiklopedia hukum, termasuk dalam kategori bahan hukum sekunder. Selain itu, wawancara dengan narasumber yang merupakan ahli hukum juga dapat dikategorikan sebagai bahan hukum sekunder, asalkan narasumber tersebut memiliki kapasitas keilmuan yang memadai dan tidak memiliki keterlibatan langsung dalam peristiwa yang dikomentarkannya, sehingga pendapat yang diberikan tetap objektif.

b. Sumber Data

1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan (*library research*) adalah adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan

yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dipecahkan.¹¹

Studi kepustakaan dalam penelitian ini penulis lakukan pada:

- a) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Pusat Universitas Andalas
- c) Perpustakaan lainnya.

2) Studi Lapangan

Penelitian lapangan (*field research*) ialah penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek penelitian dalam proposal penelitian ini.

4. Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Populasi dipahami sebagai sekelompok individu atau unit tertentu yang memiliki karakteristik yang sama.¹² Secara sederhana populasi adalah kelompok total elemen yang ingin dipelajari lebih lanjut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh stasiun yang berada dalam wilayah kerja PT. KAI Divre II Sumatera Barat. Populasi ini mencakup tiga kategori stasiun, yaitu stasiun besar, stasiun sedang, dan stasiun kecil.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian ditetapkan berdasarkan kategori atau strata ukuran stasiun, yaitu stasiun besar, stasiun sedang, dan stasiun kecil.¹³ Dari masing-masing strata tersebut, peneliti memilih satu stasiun besar, dua stasiun sedang, dan tiga stasiun kecil, sehingga total sampel berjumlah enam stasiun.

¹¹ Moch. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 111.

¹² Wiwik Sri Widiarty, *Op cit.* hlm.142

¹³ Dede Firmansyah, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)* 1, no. 2 (2022). hlm.90

Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.¹⁴ Pertimbangan tersebut meliputi tingkat aktivitas dan kelengkapan fasilitas pelayanan, ketersediaan data, serta masing-masing stasiun tersebut mempunyai indikator yang sama dalam setiap kategorinya

5. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

a. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Dalam penelitian hukum empiris, observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data primer. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan peninjauan langsung ke lokasi penelitian untuk mencatat, memotret, atau merekam berbagai situasi, kondisi, serta peristiwa hukum yang terjadi. Observasi dilaksanakan berdasarkan instrumen pengumpulan data yang telah disusun sebelumnya. Instrumen tersebut dirancang dengan cermat mengacu pada proposal penelitian sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Jenis observasi ini sangat sesuai diterapkan dalam penelitian studi kasus, eksploratif, maupun deskriptif.¹⁵

2) Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara langsung. Dalam proses wawancara ada dua pihak yang menempati kedudukan yang berbeda. Satu pihak berfungsi sebagai pencari informasi sedangkan pihak lain berfungsi

¹⁴ *Ibid.* hlm 99

¹⁵ Wiwik Sri Widiarty, *Op cit*, hlm.140.

sebagai pemberi informasi.¹⁶ Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan wawancara dengan informan atau narasumber. Wawancara bertujuan untuk memperoleh data melalui interaksi tanya jawab secara langsung, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan dapat dikembangkan selama proses wawancara berlangsung. Dalam penelitian ini, narasumbernya adalah perwakilan PT. KAI seperti unit Operasi, Fasilitas, dan Angkutan Penumpang, Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perkeretaapian, serta penumpang.

3) Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data dengan membaca, mencatat, mengutip, dan memahami berbagai literatur yang berkaitan dengan topik penelitian. Sumber yang digunakan dapat berupa buku, peraturan perundang-undangan, serta dokumen lain yang relevan. Setelah itu, bahan hukum yang diperoleh diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

b. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1) Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolahnya untuk menentukan data yang relevan dalam proses analisis. Dalam pengolahan data, penulis melakukan beberapa kegiatan berikut:

- a) Klasifikasi, yaitu mengelompokkan data berdasarkan topik yang telah ditetapkan.

¹⁶ Soemitro Ronny H, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm.71.

- b) Sistematisasi, yakni menyusun dan menata data secara terstruktur sesuai dengan topik bahasan agar memudahkan analisis.
- c) Editing, yaitu meninjau dan mengoreksi data untuk memastikan kegunaannya, sehingga hanya data yang benar-benar bermanfaat yang digunakan dalam menjawab permasalahan.

2) Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara yuridis-kualitatif terhadap data primer maupun sekunder.¹⁷ Analisis bersifat deskriptif, di mana hasil pengumpulan data primer dan sekunder diuraikan dengan merujuk pada isi dan struktur hukum positif yang menjadi acuan dalam penyelesaian permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian.



¹⁷ Zainuddin Ali, *Op.Cit.*, hlm. 177.