

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS E-TICKET DALAM PELAYANAN PUBLIK JASA
TRANSPORTASI PT KERETA API INDONESIA DIVISI REGIONAL
II SUMATERA BARAT**

(DITINJAU DARI BEBERAPA ASAS DALAM UU PELAYANAN PUBLIK)

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

BEPING LIAPRILIAN

1610113092

Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara (PK VII)

Pembimbing :

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

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2020

**EFEKTIVITAS E-TIKET DALAM PELAYANAN PUBLIK JASA
TRANSPORTASI PT. KERETA API INDONESIA DIVISI REGIONAL
II SUMATERA BARAT**

(DITINJAU DARI BEBERAPA ASAS DALAM UU PELAYANAN PUBLIK)

(Beping Liaprilian, 1610113092, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 76 Halaman,
Tahun 2020)

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan satu-satunya BUMN yang menyelenggarakan pelayanan kereta api dan satu-satunya penyedia jasa pengkeretaapian dikarenakan semakin banyaknya jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya dibidang transportasi. Pemberian pelayanan umum sebagaimana di atur dalam batang tubuh UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) yaitu Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. PT. Kereta Api (Persero) Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat (Sumbar) yang selanjutnya disingkat menjadi PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar menjadi salah satu tempat vital area perlintasan kereta api khususnya di Sumatera Barat. Bagaimanakah efektivitas E-Tiket dalam pelayanan jasa transportasi PT KAI Divisi Regional II SUMBAR dan apa saja hambatan dalam pelaksanaan E-Tiket Pelayanan Jasa Transportasi PT KAI Divisi Regional II Sumbar dan bagaimana upaya penanggulannya (ditinjau dari beberapa asas dalam UU Pelayanan Publik). Dengan metode yuridis empiris yaitu dengan menganalisis masalah yang ada pada kenyataan sosial dengan norma hukum yang berlaku tentang Efektivitas E-Tiket Dalam Pelayanan Publik Jasa Transportasi PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat (ditinjau dari beberapa asas dalam UU Pelayanan Publik). Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini dilakukan dengan cara yaitu wawancara, angket dan studi dokumen. Penelitian dilakukan langsung di PT. KAI Divisi Regional II Sumatera Barat. Hasil penelitian mengenai Efektivitas E-Tiket Dalam Pelayanan Publik Jasa Transportasi PT. KAI Divisi Regional II Sumbar disini yang ditinjau dari beberapa asas dalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik belum efektif. Hal ini dikarenakan kurangnya minat dan pengetahuan pengguna layanan mengenai E-Tiket ini dan seharusnya pihak kereta api juga lebih mensosialisasikannya lagi kepada masyarakat. Tidak hanya pada kaum tertentu saja tapi semua pihak. Karena ini merupakan transportasi yang digunakan untuk semua kalangan baik dari yang muda sampai yang tua. Sebab sebagai penyelenggara jasa transportasi seharusnya memenuhi standarisasi prosedur yang terdapat dalam asas-asas dalam UU Pelayanan Publik.

Kata Kunci : Efektivitas E-Tiket, Hukum Pelayanan Publik, Kereta Api