

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang berlandaskan atas hukum (*rechtsstaat*) yang secara sederhana negara menempatkan hukum sebagai acuan tertinggi dalam penyelenggaraannya dengan berbagai tujuan sebagaimana yang terdapat dalam pembukaan Undang Undang Dasar 1945 (UUD 1945) alinea ke-empat yang menyatakan bahwa Indonesia sebagai negara hukum wajib melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum. Dengan demikian, dalam suatu negara hukum setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan wajib tunduk pada aturan-aturan hukum yang menjamin dan melindungi hak-hak warga negaranya, baik di bidang sipil dan politik, maupun dibidang sosial, ekonomi, dan budaya. Dengan perkataan lain, hukum ditempatkan sebagai aturan main dalam penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan untuk menata masyarakat yang damai, adil, dan bermakna. Oleh karena itu, setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan harus dilihat sebagai bentuk penyelenggaraan kepentingan masyarakat (*public service*) yang terpancar dari hak-hak mereka yang mesti dilayani dan dilindungi.¹

¹Adrian Sutedi. 2017. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta. Sinar Grafika. Cetakan Keempat. hlm.2

Salah satu bentuk pelayanan publik untuk kesejahteraan masyarakat adalah pelayanan umum yang juga merupakan upaya untuk meningkatkan produktifitas masyarakat. Pelayanan umum diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat baik melalui negara maupun pihak swasta yang menjalankan suatu pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan umum sebagaimana di atur dalam batang tubuh Undang Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat (3) yaitu Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Dalam membangun harus dilaksanakan secara terpadu dan berkesinambungan guna untuk mencapai hasil yang optimal.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan pada saat ini semakin meningkat. Institusi pemerintah perlu membuat inovasi-inovasi baru dalam peningkatan pelayanan guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Tentunya sudah menjadi tuntutan dan tanggung jawab dari institusi pemerintah untuk memikirkan hal seperti ini.

Pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan publik tersebut akan merambah ke berbagai segi kehidupan masyarakat disegala bidang. Tanpa kita sadari, masyarakat sendiri tak terpisahkan lagi keterlibatannya dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga menjadi sebuah keharusan bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sebaik mungkin kepada masyarakat demi tercapainya tujuan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik.

Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun dilingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik dapat berupa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik yang terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah seiring berkembangnya zaman saat ini. Seperti yang dikemukakan oleh Rasyid bahwa : tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat yang mana bisa menjalani kehidupan dengan wajar.² Terkait juga dengan fungsi pemerintah yaitu dalam hal pemberian layanan, pemeliharaan dan perlindungan kepentingan umum seperti yang dikemukakan juga oleh Victor M. Situmorang yakni masyarakat haruslah menjadi prioritas utama dari pemerintah dalam mendapatkan pelayanan, pemeliharaan, dan perlindungan demi kepentingan umum.³

Aspek kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam pemilihan jasa oleh masyarakat yang harus disediakan oleh penyedia jasa didalam memberikan pelayanan kepada

² Deddy Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Alfabeta. hlm 174.

³ Victor M.Situmorang dan Cormentyna Sitanggang. 1993. *Hukum Administrasi Pemerintahan di Daerah*. Jakarta. Sinar Grafika. hlm 9.

masyarakat. Penciptaan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan kekuatan awal yang dapat ditampilkan suatu organisasi publik atau institusi pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dilakukan melalui berbagai pendekatan – pendekatan dan tindakan yang berbeda – beda. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas apabila dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Aktivitas dalam kehidupan sehari – hari tidak terlepas dari pelayanan pada sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan lainnya. Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi sangat diperlukan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Kita menyadari bahwa alat transportasi sangat penting dalam masyarakat. Dunia transportasi yang semakin maju, menjadikan jarak antara daerah dirasakan lebih dekat. Transportasi telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi di masyarakat.

Sumatera Barat merupakan salah satu daerah yang menyediakan pusat belanja, pusat pendidikan, pusat untuk berwisata pantai khususnya. Orang-orang dari berbagai daerah dengan kepentingan yang berbeda-beda mendatangi kota-kota yang ada di daerah Sumbar tersebut. Mereka memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai

kebutuhannya. Sarana transportasi diperlukan untuk membawa banyak orang dari suatu tempat ke suatu tempat tujuan tertentu, seperti ke kantor, sekolah, bisnis dan untuk kegiatan penting lainnya.

Pemerintah Sumbar telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan khususnya jalur transportasi darat yang berupa kereta api, transpadang, bus, dan juga angkutan kota. Jalur transportasi laut ada kapal laut dan pada jalur udara ada pesawat terbang. Pemerintah dalam menyediakan fasilitas tersebut memberikan banyak pilihan sesuai dengan tingkat daya beli masyarakat. Kita dapat memilih jenis angkutan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah cenderung untuk menggunakan jenis angkutan yang lebih ekonomis. Golongan ekonomi menengah ke atas akan lebih senang menggunakan jenis angkutan pribadi atau jenis angkutan lainnya yang lebih nyaman.

Perkeretaapian merupakan bentuk transportasi yang tidak dapat dipisahkan dalam bentuk – bentuk transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional. Kereta api merupakan transportasi dengan multi keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, energi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan fungsi mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel. Kereta api merupakan salah satu transportasi yang memiliki peran strategi dalam ekonomi nasional. PT Kereta Api (Persero) Indonesia menyediakan transportasi untuk angkutan penumpang di daerah Jawa, Sumatera Selatan, Sumatera Barat, dan Sumatera Utara.

Perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

- a. asas manfaat;
- b. asas keadilan;
- c. asas keseimbangan;
- d. asas kepentingan umum;
- e. asas keterpaduan;
- f. asas kemandirian;
- g. asas transparansi;
- h. asas akuntabilitas; dan
- i. asas berkelanjutan.

Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

PT. Kereta Api (Persero) Indonesia sebelumnya merupakan sebuah perusahaan umum (Perum). Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) mengubah perusahaan umum kereta api menjadi perusahaan perseroan. PT Kereta Api (Persero) Indonesia memiliki suatu misi pelayanan terhadap masyarakat yang dibebankan dari pemerintah.

PT. Kereta Api (Persero) Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat yang selanjutnya disingkat menjadi PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar menjadi salah satu tempat vital area perlintasan kereta api khususnya di Sumatera Barat. Untuk sekedar perbandingan dari 10 tahun belakang dibandingkan tahun sekarang, sudah begitu banyak perubahan besar yang

terjadi di area stasiun kereta api. Dan juga dengan adanya penambahan jalur ke bandara dari PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar ini, dari masyarakat yang punya waktu sedikit untuk liburan menjadi bisa menikmati liburan singkat yang disajikan oleh PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar ini. Peneliti memilih tempat penelitian disini ini dikarenakan keinginan yang dimiliki peneliti untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan di PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar ini.

Pelayanan jasa PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar yang masih minim seringkali menjadi masalah bagi pengguna jasa kereta api baik pengguna jasa kereta kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi yang menyebabkan turunnya jumlah pengguna kereta api. Ada berbagai pelayanan yang diberikan oleh kereta api salah satunya pelayanan pemesanan tiket. Pelayanan pemesanan tiket kereta api merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar kepada pelanggan, dimana pelanggan dapat memesan tiket kereta api sebelum hari keberangkatan. PT. Kereta Api (Persero) Divisi Regional II Sumbar juga memberikan fasilitas – fasilitas guna menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan pemesanan tiket kereta api.

Masih banyak permasalahan dalam pelayanan penjualan tiket kereta api di PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar. Pernyataan ini penulis peroleh dari wawancara kecil oleh pengguna jasa layanan transportasi kereta

api⁴. Pertama dengan adanya penjualan *E-Ticket* saat ini, seharusnya makin memudahkan pengguna layanan dalam hal pemesanan tiket. Namun, tidak banyak pengguna layanan kereta api yang mengetahui cara pembelian *E-Ticket* ini. Terutama dikalangan ibu-ibu dan bapak-bapak. Proses pembelian tiket bagi pengguna layanan kereta api haruslah menggunakan aplikasi *Link Aja*. Dalam hal ini PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar bekerja sama dengan pihak Telkomsel. Kemudian, kita juga harus menggunakan *M-Banking* dalam pengiriman uang ke aplikasi *Link Aja*. Hal yang pertama yang menjadi masalah disini adalah dalam hal tata cara / prosedur pembelian tiketnya yang secara online atau menggunakan aplikasi khusus yaitu *KAI Access*. Tidak hanya itu, ternyata dalam proses *Scanning* tiket yang sudah dibeli melalui online tidak bisa melalui *screenshot* untuk bukti pembelian tiketnya. Jadi jika ada orangtua yang ingin membeli tiket secara *online* dengan bantuan anaknya, maka anaknya juga harus ikut untuk melakukan *scanning* tiket. Karna dalam proses *scanning* ini hanya bisa digunakan dalam aplikasi si pengguna layanan di *handphone*-nya. Karna proses pembeliannya yang begitu menyulitkan inilah yang membuat pengguna jasa layanan kereta api menjadi malas untuk membeli E-Ticket.

Selanjutnya, pembelian tiket secara manual juga banyak dipilih oleh pengguna layanan Kereta Api. Namun, karna prosesnya yang masih *classic* ini membuat pengguna layanan melakukan antrian panjang untuk membeli tiket.

⁴ Hasil wawancara dengan pengguna layanan jasa transportasi yang bernama Nessya mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Andalas di area kampus. Pada 10 Oktober 2019.

Dan juga tidak menutup kemungkinan, tiket akan habis dalam waktu yang singkat. Apalagi dengan adanya penjualan tiket secara online ini yang membuat tiket habis dengan waktu yang lebih cepat. Karna pembeli tiket online dapat memesan tiket jauh hari dari hari keberangkatannya. Hal tersebut membuat pengguna layanan PT Kereta Api Divisi Regional II Sumbar merasa kecewa dengan layanan yang diberikan karna tidak adanya pembagian kuota pemesanan tiket antara E-tiket dengan tiket reguler.

Tidak hanya itu, dalam hal memilih tempat duduk juga tidak diberikan pada aplikasi. Sehingga para pemesan tiket online tidak mengetahui kursi yang akan ia tempati nantinya. Dan juga dalam satu *handphone* hanya bisa membeli max 4 tiket, nah bagaimana jika pengunjung ini berupa rombongan. Akan kesulitan dalam membeli tiket nantinya. Kemudian dalam pembelian tiket online ini (*E-Ticket*) akan sangat bergantung dengan namanya sinyal. Bagaimana jika sinyal pelanggan ini bermasalah, akan sangat tidak efektif bagi mereka yang membutuhkan tiket dengan segera.

Masih banyak pengguna jasa layanan kereta api ini khususnya PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumbar yang merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan. Dilansir Kompas.com, Kereta api Sibinuang jurusan Padang-Nawas, Sumatera Barat, mogok di tengah jalan antara stasiun Duku dengan Stasiun Lubuk Alung pada hari Minggu 16 Juni 2019 pagi.⁵

⁵<https://regional.kompas.com/read/2019/06/16/10344491/kereta-api-padang-naras-mogok-di-tengah-jalan-ratusan-penumpang-terlantar> (Diakses pada hari kamis, 10 Oktober 2019 2019 pada pukul 09:00 WIB)

Pada kejadian ini, dapat kita lihat dalam tujuan kereta api yang dapat memberikan rasa aman, nyaman, cepat dan lancar tidak terlihat disini. Sangat disayangkan jika asas maupun tujuan dari UU Pengkeretaapian ini sudah banyak yang tak berjalan semestinya. Hal utama yang dikhawatirkan tetap pada pengguna kereta api yang makin hari akan makin berkurang.

Berdasarkan UU Pelayanan Publik, tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, sangat wajib jika dijadikan pegangan. Karena dari sanalah standar yang baik dapat dilihat dari sebuah pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan atau yang sering disebut sebagai pejabat, petugas ataupun pegawai dari sebuah pelayanan publik.

Dan juga dapat dilihat dari asas-asas dalam Pelayanan publik, yang dapat dijadikan tolak ukur dari suatu keefektifan dalam pelayanan publik jasa transportasi PT. KAI Sumatera Barat, yaitu terdapat dalam pasal 4 UU Pelayanan Publik :

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan

1. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Namun dalam 12 asas ini akan ada beberapa asas yang muncul karena dirasa belum efektif dalam peruses pelaksanaannya terutama dalam proses pelaksanaan E-tiket itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul **“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).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka untuk mempermudah peneliti dalam melakukan penelitiannya sesuai arah dan bahasanya, maka peneliti mengidentifikasi permasalahannya, sebagai berikut :

1. Bagaimanakah efektivitas E-Tiket dalam pelayanan publik jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumbar (Ditinjau dari beberapa Asas dalam UU Pelayanan Publik)?
2. Apa sajakah hambatan dalam pelaksanaan E-Tiket pelayanan Jasa Transportasi PT, Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumbar dan bagaimana upaya penanggulangannya (ditinjau dari beberapa asas dalam UU Pelayanan Publik)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas E-Tiket dalam Pelayanan Publik yang diberikan PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumbar kepada pengguna jasa layanan transportasi kereta api dalam E-Tiket.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan hambatan dalam proses penjualan E-Tiket oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumbar sebagai pelayanan jasa transportasi dan upaya penanggulangannya.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat dibidang pengetahuan baik melalui pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang khususnya mengenai Pelayanan Publik Jasa Transportasi PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumatera Barat.

- b. Manfaat Praktis

- i. Bagi Peneliti Hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan peneliti serta menambah ilmu pengetahuan di bidang Pemerintahan dan di bidang Penyelenggara Tugas dan Peran

PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat dalam Pelayanan Publik.

- ii. Bagi Kantor PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan Pelayanan Publik baik secara teori maupun praktek agar jauh lebih baik lagi .
- iii. Bagi Universitas Andalas Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa/i Fakultas Hukum khususnya dalam Program Hukum Administrasi Negara.

E. Metode Penelitian

a. Tipe Penelitian

Penelitian yang telah dirumuskan diatas akan dijawab atau dipecahkan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis atau bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder). Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, cultural, atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan.⁶

⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmad. 2001. Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara. hlm 81

Jadi pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan- bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan yaitu tentang Efektifitas E-Tiket Dalam Pelayanan Publik Jasa Transportasi PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat.

b. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pendapat diatas menjadi acuan oleh penulis untuk menentukan populasi.

Sampel merupakan bagian dari proposal yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu dengan didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.⁷

c. Sifat Penelitian

Penelitian Deskriptif

⁷ Ninoy Yudhistya Sulistiyono. 2013. Gambaran Asupan Zat Gizi. Ilmu Keolahraagaan Universitas Pendidikan Indonesia.

Penelitian Deskriptif yaitu suatu penelitian dengan cara menganalisis dan menyampaikan data secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas dan faktualnya sehingga semua selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.⁸

Penelitian ini berusaha menggambarkan bagaimana proses pelaksanaan pelayanan publik dalam suatu pekerjaan yang melibatkan masyarakat umum atau penggunaan umum dalam penggunaan fasilitasnya seperti halnya PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat.

d. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

(a) Data Primer

Data Primer (*primary data* atau *basic data*) merupakan data yang diperoleh langsung dari masyarakat.⁹ Diantaranya penulis dapatkan dari penyelenggara Pelayanan Publik yaitu Erizon sebagai Assistant Manager Pelayanan Angkutan Penumpang PT. KAI Divisi Regional II Sumbar, Heru sebagai Supervisor Pelayanan Pengangkutan Penumpang PT. KAI II Sumbar, dan Yelsi dan Hafizh sebagai Bagian Administrasi (*Ticketing*). Kemudian penulis dapatkan dari penumpang Pelayanan PT. KAI II Sumbar yaitu Lola, Anis, Husnul, Nessya, dan Syaiful. Data primer yang dikumpulkan dalam

⁸ Saifuddin Azwar. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm 5-6

⁹ Soerjono Soekanto. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia UI Press. hlm. 53.

penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran data berupa fakta dilapangan yang dibutuhkan dalam Penelitian Penulis mengenai Efektivitas E-Tiket dalam Pelayanan Publik Jasa Transportasi oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat yang erat kaitannya dengan Pelayanan Publik.

(b) Data Sekunder

Merupakan data yang sudah diolah, dengan kata lain data tersebut telah ada, baik dalam literature, peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, atau sumber-sumber tertulis lainnya.¹⁰ Data sekunder merupakan informasi-informasi yang didapatkan dari studi kepustakaan berupa:

I. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum ini pada dasarnya berbentuk himpunan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kekuatan hukum mengikat yang berkaitan dengan judul dan perumusan masalah yang dipecahkan, yang terdiri dari:

- a. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

¹⁰*Ibid.*, Soerdjono Soekanto, hlm.29.

- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Pengkeretaapian;
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2003 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Kereta Api;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pengkeretaapian;
- i. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 12 Tahun 2007 Tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Umum Bidang Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2007;
- j. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43 tahun 2011 tentang Rencana Induk Pengkeretaapian Nasional (RIPNas);
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Kereta Api Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero);
- l. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2015 tentang Kewajiban Pelayanan Publik dan Subsidi Angkutan Perintis Bidang Pengkeretaapian Milik Negara, serta Perawatan dan Pengoperasian Prasarana Pengkeretaapian Milik Negara.

- m. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 /
KEP / M.PAN / 7 / 2003

II. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan-bahan ilmu pengetahuan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer atau keterangan-keterangan mengenai peraturan perundang-undangan dalam bentuk buku-buku yang ditulis para sarjana, literatur-literatur, hasil penelitian yang telah dipublikasikan, jurnal-jurnal hukum dan lain-lain.

Bahan hukum ini pada dasarnya memberikan penjelasan secara teoritis terhadap rumusan-rumusan peraturan yang dijadikan dasar hukumnya dan / atau menjelaskan secara teoritis bahan hukum primer, seperti pendapat para ahli yang terdapat dalam literatur yang akan digunakan serta dokumen yang diperlukan berkaitan dengan judul.

III. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum ini pada dasarnya adalah bahan penunjang yang memberikan penjelasan atas berbagai istilah yang digunakan baik yang terdapat dalam peraturan - peraturan sebagaimana dikemukakan maupun istilah asing yang digunakan oleh para ahli. Bahan hukum tersier ini dapat

berupa kamus umum baik kamus bahasa hukum maupun kamus besar Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Belanda dan bahan lainnya.¹¹

2) Sumber Data

(a) Penulis mencari dan memperoleh data dengan melakukan penelitian perpustakaan (*Library Research*) yakni penelitian yang dilakukan di perpustakaan yang meneliti dokumen-dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, jurnal, dan sebagainya;¹²

(b) Penulis dalam penelitian mencari dan memperoleh data dengan melakukan Penelitian Lapangan yakni penelitian dengan cara turun ke lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan berupa studi dokumentasi, wawancara dengan narasumber, dan lain-lain.

e. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan melakukan komunikasi antara satu orang dengan orang lain dengan cara tanya-jawab guna mendapatkan informasi akurat dan sebenarnya. Wawancara yang dilakukan adalah semi terstruktur. Dalam hal ini wawancara dilaksanakan terhadap responden yang ada di Pelayanan PT. Kereta

¹¹ Bambang Sunggono. 2015. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo. hlm

¹²Soerdjono Soekanto. 1990. *Metodologi Peneliian Hukum Empiris*. Jakarta : Ind-Hill-co. hlm

Api Indonesia Divisi Regional II Sumatera Barat, antara lain : Pejabat PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumatera Barat, Pekerja PT. Kereta Api Divisi Regional II Sumatera Barat (Loket), dan Pengguna Jasa Layanan Kereta Api Divisi Regional II Sumatera Barat.

2) *Angket (Questionnaire)*

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab.

3) *Studi Dokumen (Document Study)*

Studi dokumen yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada dan kepustakaan lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

f. Analisa Data dan Pengolahan Data

1) *Analisa Data*

Analisa data yang digunakan adalah metode kualitatif yang dikuantitatifkan. Yang dimaksud kualitatif dalam penelitian ini adalah datanya. Data kualitatif adalah data yang diwujudkan dalam kata keadaan atau kata sifat. Sebelumnya kategori tersebut di dapat dari hasil pengukuran dan perhitungan dilapangan, sehingga disebut data yang dikuantitatifkan. Karena hasilnya berupa angka dan dimasukkan ke dalam

kategori keadaan tersebut, maka disebut pendekatan kualitatif yang dikuantitatifkan.¹³

Setelah data primer dan sekunder diperoleh selanjutnya dilakukan analisis data yang didapatkan dengan mengungkapkan kenyataan-kenyataan dalam bentuk kalimat. Terhadap semua data yang telah diperoleh dari hasil penelitian tersebut, penulis menggunakan metode analisis secara kualitatif yang dikuantitatifkan yaitu berbentuk prosedur penelitian yang menghasilkan data yang bersifat inferensial dan deskriptif dari klasifikasi data yang bersumber dari tabulasi data yang diklasifikasikan berbentuk perhitungan data untuk menjawab hipotesis berupa kuesioner dan tulisan atau ungkapan dan tingkah laku yang dapat diobservasi dari manusia mengenai gejala yang menjadi fokus penelitian.¹⁴

2) Pengolahan Data

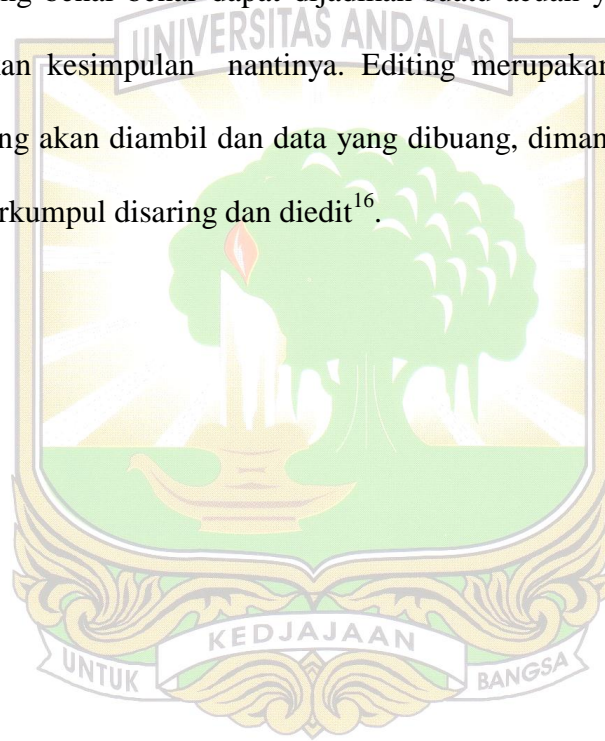
Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap pakai untuk analisis. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah editing, yaitu kegiatan

¹³ Emilia Rahmawati. 2013,. *Kinerja Kenyamanan Termal Ruang Kelas Pada Bangunan Kolonial Hoogere Burger School (HBS)*. Bandung: Perpustakaan UPI.

¹⁴ Burhadin Ashshofa. 2004. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Rhineka Cipta. hlm

meneliti, menyesuaikan, atau mencocokkan data yang telah didapatkan serta merapikan data tersebut¹⁵.

Data primer (*primary data*) yang diperoleh dari penelitian lapangan (*Field Research*) maupun data sekunder (*Secondary data*) yang diperoleh dari penelitian kepustakaan akan diseleksi terlebih dahulu dan dipisahkan sesuai dengan teknik *Editing* sehingga dapat diperoleh suatu kumpulan data yang benar-benar dapat dijadikan suatu acuan yang akurat didalam penarikan kesimpulan nantinya. Editing merupakan teknik merapikan data yang akan diambil dan data yang dibuang, dimana seluruh data yang telah terkumpul disaring dan diedit¹⁶.



¹⁵ Bambang Waluyo. 2008. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta : Sinar Grafika. hlm 72.

¹⁶ Putri Detti Rahmadil Fitri. 2015. Skripsi "*Pemberian Izin Tempat Usaha Hotel Grand Kartini di Kota Bukittinggi*". Padang : Fakultas Hukum Universitas Andalas. hlm 15.