

STANDAR PELAYANAN MINIMUM ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DIPERJALANAN WILAYAH VIII SURABAYA STUDI KASUS KERETA API PENATARAN

Saddam Nor Rohman Sadek

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

Correspondence

Email: Saddamnor.20049@mhs.unesa.ac.id

No. Telp: 082142054204

Submitted: 26 Desember 2024

Accepted: 1 Januari 2025

Published: 2 Januari 2025

ABSTRACT

Pelayanan publik seperti transportasi umum seharusnya mudah diakses dan memudahkan orang untuk beraktivitas. Sebagai metode transportasi darat, kereta api sangat diminati karena keunggulannya dibandingkan dengan metode transportasi lainnya. Sebagai bahan analisa Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai PM No. 63 Tahun 2019 di wilayah VIII Surabaya, penelitian ini berfokus pada Kereta Api Penataran. Terdapat 6 (enam) indikator digunakan: keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Hasil observasi diapatkan kesimpulan sebagai berikut untuk tiap indikator. Keselamatan didapatkan hasil cukup baik, keamanan didapatkan hasil baik tetapi masih perlu ditingkatkan seperti pengadaan CCTV di dalam kereta, kehandalan didapatkan hasil yang baik, kenyamanan perlu dilengkapi lagi seperti restorasi, pegangan penumpang berdiri yang sampai saat ini belum tersedia, kemudahan didapatkan hasil yang cukup baik tetapi perlu ditingkatkan lagi tentang kadar gelap kaca, kesetaraan didapatkan hasil sudah tergolong cukup baik ada beberapa catatan untuk kursi prioritas penyandang disabilitas harus dimaksimalkan sesuai dengan fungsinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Diperjalanan Wilayah VIII Surabaya (Studi kasus Kereta Api Penataran) sudah cukup baik. Pengalaman pengguna Kereta Api Penataran menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ada didalam Kereta Api sudah sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 terkait fasilitas yang ada.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimum (SPM), Kereta Api Penataran, Kereta *Commuter* Indonesia (KCI), Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019

Pendahuluan

Pelayanan merupakan salah satu pemenuhan kebutuhan bisa dalam bentuk pelayanan administrasi, barang maupun jasa. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang asas pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terdapat tiga jenis pelayanan publik yaitu kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang dan kelompok pelayanan jasa yaitu sebagai berikut:

1. Kelompok pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai produk bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik,
2. Kelompok pelayanan barang merupakan pelayanan menghasilkan bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik,
3. Kelompok pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa yang dibutuhkan publik salah satunya adalah jasa transportasi umum (Hardiyansyah, 2011).

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat

lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi secara umum berfungsi untuk proses pemindahan manusia, barang maupun informasi dari suatu wilayah ke wilayah lainnya secara optimal.

Surabaya merupakan kota metropolitan maka mobilitas setiap penduduknya juga relatif tinggi oleh sebab itu, padatnya mobilitas di Kota Surabaya mengakibatkan muncul masalah transportasi, seperti kemacetan, minimnya lahan parkir, polusi udara, dan pemborosan energi. Dari hasil penelitian Global Traffic Scorecard 2021, Kota Surabaya disebut kota termacet di Indonesia. Dinas Perhubungan Kota Surabaya mempunyai solusi dalam meminimalisir kemacetan ini, "Solusi tentunya harus pro angkutan umum, kita harus berpihak ke angkutan umum, pemkot harus hadir di situ. Tekniknya banyak, supaya tidak menggunakan kendaraan pribadi tapi transportasi umum. Surabaya sudah mulai untuk memperlancar lalu lintas" kata Kepala Dishub Surabaya Tunjung Iswandaru, Kamis (13/1/2022).

Dapat disimpulkan dari penjelasan Kepala Dinas Perhubungan Kota Surabaya bahwa konsumen jasa transportasi umum di Kota Surabaya masih tergolong rendah, bahwa keinginan masyarakatnya untuk menggunakan transportasi umum tidak lebih besar dibandingkan menggunakan transportasi pribadi.

Transportasi umum sendiri memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas di kehidupan dan seharusnya jasa transportasi bisa mudah diakses masyarakat secara luas. Banyak jenis transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat meliputi, air dan udara. Salah satunya adalah kereta api yang merupakan jenis transportasi darat yang banyak diminati masyarakat.

Kereta api sendiri di Indonesia dioperasikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia, yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero), yang melayani angkutan penumpang maupun barang yang sudah beroperasi di seluruh provinsi pulau Jawa, beberapa provinsi di Sumatera dan diikuti wilayah Sulawesi dalam tahap proses pembangunan. Kondisi perkeretaapian di Indonesia saat ini banyak mengalami perubahan karena ini dapat dilihat dari berkembangnya infrastruktur kereta dan fasilitas di stasiun, serta keamanan yang semakin membaik.

Pembagian daerah pengoperasian PT Kereta Api Indonesia di pulau Jawa dibagi menjadi 9 daerah, yang dikenal dengan istilah DAOP KAI atau bisa disebut Daerah Operasi Kereta Api Indonesia. Salah satu DAOP KAI adalah DAOP VIII Surabaya yang berada di wilayah Jawa Timur dan berpusat di Kota Surabaya.

DAOP VIII Surabaya sendiri memiliki beberapa stasiun besar, diantaranya Surabaya Gubeng, Surabaya Pasar Turi, Sidoarjo, Malang, Mojokerto dan Bojonegoro ekonomi lokal yang beroperasi, salah satu kereta api ekonomi lokal yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya adalah Kereta Api Penataran dengan rute Stasiun Surabaya Kota – Stasiun Blitar (dan sebaliknya).



Gambar 1. Jalur Kereta Api Daerah Operasi VIII Surabaya

Sumber: Arvianti, 2019. Daerah Operasi VIII Surabaya memiliki banyak kereta api

Pengalihan operasional ini dilakukan bersamaan dengan beberapa kereta api lokal dan komuter di Indonesia. Kereta Api lokal seperti Kereta Api Penataran ini berhak mendapatkan

kewajiban pelayanan publik atau sering kita dengar dengan sebutan Public Service Obligation (PSO). PSO sendiri diartikan sebagai bantuan uang dari pemerintah kepada perusahaan (BUMN) berupa dalam bentuk subsidi untuk mengoperasikan transportasi publik dalam waktu yang ditentukan.

Untuk mengetahui standar pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat, perlu adanya penilaian terhadap kualitas pelayanan transportasi umum, terutama pada kereta api. Penelitian ini penulis memilih Kereta Api Penataran sebagai fokus penelitian karena melihat beberapa hal yang perlu dikaji lebih dalam seperti memperlihatkan kondisi penumpang yang berdesakan.

Dilihat dari hal tersebut peneliti menggunakan alasan mengambil fokus pada kereta api penataran itu sendiri karena belum adanya kesesuaian antara SPM (Standar Pelayanan Minimum) yang tertuang pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Yang Seharusnya SPM disesuaikan dengan fasilitas yang memadai di dalam Kereta Api Penataran tersebut seperti halnya kondisi penumpang yang melebihi kapasitas jumlah tempat duduk (150%) didalam gerbong Kereta Api, hal tersebut perlu pengawasan dari pihak Kereta api untuk melakukan pengecekan nomor kursi dan agar pelayanan itu tidak terpusatkan pada penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk saja tetapi juga pada fasilitas pendukung lainnya juga harus diperhatikan yang ada di dalam Kereta Api Penataran itu sendiri.

Sesuai peraturan Menteri perhubungan republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan angkutan orang dan kereta api, dijelaskan bahwa standar pelayanan minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan minimum. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 paling sedikit mencakup:

- a) Keselamatan di dalam perjalanan Kereta Api Penataran, yang meliputi:
 1. Informasi dan fasilitas keselamatan, yang memiliki tolok ukur yaitu : APAR (per kereta dengan ukuran minimal 3 kg yg terawat baik, tombol darurat, peralatan pendukung antara lain, pemecah kaca, tombol /tuas pembuka pintu otomatis (bagi sarana yang sudah dilengkapi pintu otomatis), petunjuk yang jelas tentang Tata Cara Evakuasi melalui media visual dan audio.
 2. Informasi dan fasilitas kesehatan, yang memiliki tolok ukur yaitu informasi dan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) mudah terlihat dan terjangkau, minimal 1 (satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta atau 1 (satu) set dibawa petugas pengamanan/pengawalan, dan dimasing-masing kabin masinis.
 3. Pintu kereta, yang memiliki tolok ukur yaitu: Pintu berfungsi dengan baik.
- b) Keamanan di dalam perjalanan Kereta Api Penataran, yang meliputi:
 1. Fasilitas pendukung, yang memiliki tolok ukur yaitu minimal 2 (dua) CCTV dalam 1 (satu) rangkaian kereta.
 2. Petugas keamanan, yang memiliki tolok ukur yaitu tersedia petugas berseragam yang dilengkapi dengan atribut dan alat bantu, Minimal 2 (dua) orang petugas dalam 1 (satu) rangkaian KA.
 3. Informasi gangguan keamanan, yang memiliki tolok ukur yaitu minimal 4 (empat) sticker setiap kereta yang mudah terlihat, strategis dan jelas terbaca.
 4. Lampu penerangan, yang memiliki tolok ukur yaitu pukul 17.00 - 22.00, 200 - 300 lux, Pukul 22.00 - 04.00 60 - 100 lux (dimmer)

- c) Keandalan didalam perjalanan Kereta Api Penataran , yang meliputi:
1. Ketepatan jadwal kereta api, yang memiliki tolak ukur yaitu keterlambatan dihitung 10 % dari total waktu tempuh perjalanan kereta api yang dijadwalkan.
 2. Keterlambatan diinformasikan dengan intensitas suara 10 dB, menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas.
- d) Kenyamanan di dalam perjalanan Kereta Api Penataran, yang meliputi:
1. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran, yang memiliki tolak ukur yaitu memiliki nomor tempat duduk.
 2. Toilet dilengkapi dengan air sesuai kebutuhan, yang memiliki tolak ukur yaitu berfungsi sesuai dengan standar teknis dan operasi, Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
 3. Fasilitas pengatur sirkulasi udara, yang memiliki tolak ukur yaitu: suhu dalam kereta maksimal 27°C.
 4. Restorasi, yang memiliki tolak ukur yaitu ketersediaan.
 5. Fasilitas pegangan penumpang berdiri, yang tidak memiliki tolak ukur.
 6. Rak bagasi, yang memiliki tolak ukur yaitu tersedia rak bagasi di atas tempat duduk.
 7. Kebersihan, yang memiliki tolak ukur yaitu tersedia Petugas Kebersihan yang bertanggung jawab untuk kebersihan kereta yang menggunakan seragam dan dibekali dengan peralatan kebersihan, Kondisi Kereta harus bersih di setiap waktu dan tidak berbau.
- e) Kemudahan di dalam perjalanan Kereta Api Penataran, yang meliputi:
1. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan, yang memiliki tolak ukur yaitu informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah terlihat, dan jelas terbaca, informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
 2. Informasi gangguan perjalanan kereta api, yang memiliki tolak ukur yaitu informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 10 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
 3. Nama/relasi kereta api dan nomor operasi kereta, yang memiliki tolak ukur yaitu 2 (dua) buah nama kereta api / relasi kereta api di setiap kereta api pada bagian luar di sisi kiri dan kanan, 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang, 1 (satu) buah nomor urut kereta dipasang pada setiap ujung kereta bagian dalam, Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca.
 4. Informasi pelayanan, tidak memiliki tolak ukur.
 5. Kadar gelap kaca, yang memiliki tolak ukur yaitu kadar gelap kaca film maksimal 40%.
- f) Kesetaraan di dalam perjalanan Kereta Api Penataran, yang meliputi:
1. Fasilitas Bagi Penumpang bagi kebutuhan khusus, yang memiliki tolak ukur yaitu tersedia kursi prioritas yang dilengkapi stiker petunjuk dan edukatif, Minimal 4 (empat) tempat duduk dalam satu kereta.
 2. Tempat khusus kursi roda, yang memiliki tolak ukur yaitu mempunyai tempat khusus kursi roda atau sesuai standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda.

Metode Penelitian

Pada penelitian diperlukan adanya suatu komponen yang menjelaskan sebuah tujuan dalam penelitian, Pendekatan Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian dengan menggunakan jenis deskriptif lebih cenderung menggambarkan secara detail dan akurat dari hasil penelitian. Kemudian untuk pendekatan kualitatif pada konteks ini lebih menekankan pada kecakapan peneliti dalam menganalisis data yang akan diperoleh secara langsung yang kemudian data tersebut akan dideskripsikan pada hasil penelitian.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk berdasarkan hasil analisis secara detail berdasarkan sudut pandang peneliti terhadap fakta yang ada dilapangan guna menjawab pertanyaan seputar analisis standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api di perjalanan (studi kasus kereta api penataran).

Fokus penelitian merupakan suatu rangkaian bentuk susunan permasalahan yang dijelaskan sebagai pusat atau pokok pembahasan di dalam suatu topik penelitian. Adanya fokus penelitian ini memiliki harapan agar penelitian memiliki fokus yang tepat, sehingga mampu mengumpulkan data dan melakukan analisis data sesuai dengan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini juga bersifat memperjelas arah suatu penelitian sehingga di hara.

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan model penelitian kualitatif. Sejalan dengan itu teknik pengumpulan data kualitatif dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi.

Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan konsep dari Miles dan Huberman yang mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian hingga sampai selesai. Komponen dalam analisis data, yaitu:

- a) Pengumpulan data
- b) Reduksi data
- c) Penyajian data
- d) Verifikasi atau penyimpulan data

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan dalam upaya meningkatkan dan mendukung transportasi umum, sebagai angkutan yang dirancang untuk melayani masyarakat luas dengan menyediakan layanan perjalanan yang efisien dan terjangkau. Pemerintah membuat regulasi terkait peraturan yang menaungi transportasi umum salah satunya adalah transportasi kereta api.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, Standar Pelayanan Minimum (SPM) di bidang transportasi mencakup beberapa indikator utama yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan transportasi, termasuk keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Kemudahan, dan Kesetaraan.

Diharapkan peraturan ini akan mendorong pelayanan transportasi yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk ketersediaan sarana dan prasarana, standar operasional pelayanan, dan mekanisme penanganan keluhan pengguna jasa transportasi Kereta Api Indonesia terkhusus Kereta Api Penataran. Dengan adanya standar yang jelas dan dapat diukur, seluruh pemangku kepentingan diharapkan dapat berkontribusi secara efektif untuk membangun sistem transportasi kereta api yang lebih baik di Indonesia.

Berdasarkan hasil data yang telah dipaparkan dalam hasil penelitian mengenai Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan Kereta Api di perjalanan Studi kasus Kereta Api Penataran, maka dapat dilakukan dengan analisis Standar Pelayanan Minimum sudah sesuai atau belum dengan menggunakan teori Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 yang terdapat 6 (enam) indikator yaitu Keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Kemudahan, dan Kesetaraan.

A. Keselamatan

Kereta Commuter Indonesia sebagai menaungi Kereta Api Penataran berupaya untuk lebih memperhatikan terkait Keselamatan yang ada di dalam perjalanan kereta, dengan memperhatikan point yang terdapat di peraturan Menteri 63 Tahun 2019 tentang point keselamatan yang meliputi fasilitas pendukung yang berfungsi dengan baik seperti fasilitas APAR, Alat Pemecah kaca, kotak P3K yang tersedia dan berfungsi. Berdasarkan hasil penelitian ini pihak KCI sudah melengkapi fasilitas pendukung dan pengecekan yang sesuai seperti pemeriksaan jalan rel, keselamatan yang terkait dengan persinyalan Kereta Api, Komunikasi antar stasiun, pengadaan fasilitas pendukung (APAR, Alat pemecah kaca, Kotak P3k), Pemeriksaan Kesehatan terhadap petugas yang akan berdinan. Dari hal ini pihak Kereta Commuter Indonesia sudah memfasilitasi dengan sebaik baiknya terkait Keselamatan yang ada di dalam Kereta Api Penataran. Hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan oleh peneliti point Keselamatan ini secara keseluruhan sudah baik dari segi fasilitasnya dan ada hal yang perlu disempurnakan terkait fasilitas pendukung, Dimensi selanjutnya agar dapat mengetahui indikator Keselamatan adalah terdapat solusi pemecahan masalah yang dialami oleh konsumen Kereta Api Penataran. Permasalahan yang kerap terjadi adalah tentang penyempurnaan fasilitas Keselamatan saja, seperti Alat Pemecah Kaca yang ukurannya dapat disesuaikan agar dapat terlihat dengan jelas dan kotak P3K diletakkan di masing- masing gerbong agar lebih efisien, dari penyempurnaan hal tersebut akan, memberikan penilaian plus terhadap penumpang Kereta Api Penataran karena fasilitas keselamatan yang memadai.

B. Keamanan

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan tentang Keamanan yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan Kereta Api di perjalanan, pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia memiliki upaya dalam meminimalisir tindak kejahatan di dalam Kereta Api Penataran, dengan cara, menyediakannya petugas kereta api yang dibekali dengan pelatihan khusus yang sesuai dengan tugasnya, serta kamera CCTV yang berfungsi dengan baik. dengan melakukan upaya untuk meminimalisir ini konsumen Kereta Api Penataran berharap tentang keamanan yang sesuai dan aman selama menaiki Kereta Api Penataran . Dari hal ini pihak Kereta Commuter Indonesia sudah memfasilitasi dengan sebaik baiknya terkait Keamanan yang ada di dalam Kereta Api Penataran. Hasil dari wawancara, observasi , dan dokumentasi yang dilaksanakan oleh peneliti point keamanan bahwa alat fasilitas keamanan dan petugas keamanan di dalam kereta belum maksimal. Dengan ini Dimensi selanjutnya untuk dapat mengetahui indikator Keamanan adalah terdapat solusi pemecahan masalah yang dialami oleh para Konsumen Kereta Api Penataran. Permasalahan yang kerap terjadi mengenai Keamanan yang ada di dalam Kereta Api Penataran adalah perihal terkait Kamera CCTV yang kurang merata di setiap gerbongnya dan juga perihal keamanan pada situasi desak-desakan pada waktu tertentu karena masih ada pemberlakuan tiket tanpa tempat duduk oleh manajemen Kereta Commuter Indonesia, hal ini diharapkan ada penyempurnaan dari manajemen Kereta Api untuk melakukan penindakan dan penyesuaian terkait permasalahan tersebut agar para konsumen Kereta Api Penataran dapat merasakan Keamanan Ketika menggunakan pelayanan Kereta Api Penataran itu sendiri.

C. Kehandalan

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan tentang keandalan yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan Kereta api di perjalanan, pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia harus memberikan pelayanan efisien dan tepat waktu, pihak KCI sendiri memiliki upaya untuk melakukan pelayanan terbaik dengan memberikan kompensasi keterlambatan yang diberikan kepada penumpang Kereta Api Penataran jika dirasa adanya keterlambatan dan juga bila ada terkait kendala apapun terkait perjalanan Kereta Api Penataran akan diinformasikan dengan jelas. dengan melakukan upaya ini konsumen Kereta Api Penataran Berharap tentang efisien waktu yang tepat selama menaiki Kereta Api Penataran. Dari hal ini pihak Kereta Commuter Indonesia sudah berusaha melakukan upaya dengan sebaik baiknya agar tidak terjadi keterlambatan dan pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia juga sudah memfasilitasi dana kompensasi bila terjadi keterlambatan. Hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan oleh peneliti point kehandalan ini sudah baik yaitu selalu tepat waktu dan sudah cukup efektif dalam pelayanan jika terjadi keterlambatan disampaikan dengan baik menggunakan Speaker suara untuk mengumumkan jika terjadi gangguan dan keterlambatan seperti yang dijelaskan di Standar Pelayanan Minimum (SPM) dengan menggunakan bahasa yang sopan, singkat, dan jelas. dengan tujuan utama memberitahukan informasi agar konsumen Kereta Api Penataran selalu merasa puas.

D. Kenyamanan

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan tentang Kenyamanan yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan Kereta api di perjalanan, pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia harus memberikan pelayanan yang maksimal tentang kenyamanan yang ditinjau dari beberapa aspek seperti pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia memastikan bahwa seluruh ruang kereta dalam keadaan bersih dan kesiagaan untuk menangani bila ada gangguan kenyamanan meliputi air conditioner yang tidak berfungsi, tempat duduk, bagasi kereta yang tidak memenuhi standar, penerangan yang kurang baik dan toilet yang tidak berfungsi dengan baik. Dari hal ini pihak Kereta Commuter Indonesia sudah memfasilitasi dengan sebaik baiknya terkait kenyamanan yang ada di dalam Kereta Api Penataran. Hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan oleh peneliti point Kenyamanan sudah tergolong baik tetapi ada hal yang perlu disempurnakan. Dengan ini Dimensi selanjutnya untuk dapat mengetahui indikator kenyamanan adalah terdapat solusi pemecahan masalah yang dialami oleh para Konsumen Kereta Api Penataran. Permasalahan yang kerap terjadi mengenai gangguan kenyamanan yang ada di dalam Kereta Api terkait tentang air conditioner yang harus diperhatikan tingkat kesejukannya dan air dalam toilet harus tersedia juga berfungsi dengan baik, hal ini diharapkan pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia dapat meningkatkan mutu dari kualitas Kereta Api Penataran itu sendiri agar bisa lebih baik, agar konsumen Kereta Api Penataran selalu merasa nyaman.

E. Kemudahan

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian diatas, dalam memberikan pelayanan tentang Kemudahan yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri 63 Tahun

2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan Kereta api di perjalanan, pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia harus memberikan pelayanan yang maksimal tentang kemudahan yang ditinjau dari beberapa aspek seperti pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia memastikan bahwa semua layanan yang di dalam Kereta Api Penataran dapat diberikan kemudahan yang berupa memberikan informasi distasiun yang dilewati dengan jelas, Rute kereta api Penataran dan informasi gangguan pada kereta apabila terjadi human error. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pihak Manajemen Kereta Commuter Indonesia sudah memberikan pelayanan yang maksimal tentang kemudahan didalam Kereta Api Penataran. Hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan oleh peneliti point Kemudahan sudah tergolong baik dan ada beberapa perlu disempurnakan. Dengan ini dimensi selanjutnya untuk dapat mengetahui indikator Kemudahan adalah terdapat solusi pemecahan masalah yang dialami oleh para Konsumen Kereta Api Penataran. Permasalahan yang kerap terjadi mengenai masalah terkait rute yang lebih diperbesar dan disesuaikan, suara dari audio yang diperjelas, dan kadar gelap kaca yang lebih diperhatikan lagi. hal ini diharapkan pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia dapat meningkatkan mutu dari kualitas Kereta Api Penataran itu sendiri agar bisa lebih baik, agar pengguna jasa layanan Kereta Api Penataran selalu merasakan Kemudahan dalam pengaplikasiannya.

F. Kesetaraan

Berdasarkan pemaparanan pada hasil penelitian diatas , dalam memberikan pelayanan tentang Kesetaraan yang sesuai berdasarkan Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan Kereta api di perjalanan, pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia harus memberikan pelayanan yang maksimal tentang kesetaraan yang ditinjau dari beberapa aspek seperti pihak manajemen Kereta Commuter Indonesia memastikan bahwa semua layanan yang di dalam Kereta Api Penataran dapat diberikan kesetaraan yang berupa memberikan fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus seperti kursi prioritas di dalam rangkaian kereta api. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pihak Manajemen Kereta Commuter Indonesia sudah memberikan fasilitas yang sesuai tentang kesetaraan di dalam Kereta Api Penataran. Hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan oleh peneliti point Kesetaraan belum bisa dikatakan optimal dan ada beberapa catatan yang harus disempurnakan oleh pihak Manajemen Kereta Commuter Indonesia. Dengan ini dimensi selanjutnya untuk dapat mengetahui indikator kesetaraan adalah terdapat solusi pemecahan masalah yang dialami oleh para Konsumen Kereta Api Penataran. Permasalahan yang kerap terjadi mengenai masalah kursi prioritas penyandang disabilitas harus dimaksimalkan sesuai dengan fungsinya, karena masih sering dijumpai kursi yang seharusnya untuk penyandang disabilitas malah digunakan untuk penumpang umum dan juga bisa ditambahkan akses mobilitas naik turun penyandang disabilitas bisa berupa tangga darurat dan kursi roda kalau perlu disediakan oleh manajemen Kereta Commuter Indonesia (KCI). Dari hal ini agar konsumen Kereta Api Penataran khususnya penyandang disabilitas bisa merasakan Kesetaraan yang sama dan dapat menaikkan mutu dari Kereta Api Penataran Itu sendiri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api Penataran di Daop VIII Surabaya, kesimpulan umum menunjukkan bahwa SPM yang tertuang dalam Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 telah diimplementasikan dengan cukup baik.

Secara keseluruhan, meskipun Standar Pelayanan Minimum (SPM) sudah diimplementasikan dengan cukup baik, masih ada ruang untuk peningkatan layanan, terutama dalam hal keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kesetaraan, agar sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri 63 Tahun 2019.

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api Penataran di Daop VIII Surabaya, berikut beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih optimal sesuai dengan Peraturan Menteri 63 Tahun 2019:

Tabel 1. Saran

Indikator	Saran
Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan fasilitas keselamatan: Pastikan alat pemecah kaca lebih mudah terlihat dan tersedia di lokasi yang strategis di setiap gerbong. Kotak P3K juga harus disediakan di setiap gerbong untuk meningkatkan efisiensi dalam keadaan darurat. 2. Penambahan tuas pintu otomatis: Untuk meningkatkan keselamatan, pertimbangkan pengadaan tuas pintu otomatis di setiap gerbong guna mempermudah akses keluar-masuk penumpang dalam situasi darurat.
Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyebaran CCTV yang merata: Pemasangan CCTV di setiap gerbong guna meningkatkan keamanan penumpang dan mencegah tindakan kriminal. 2. Peninjauan ulang kebijakan tiket tanpa tempat duduk: Perhatikan kembali kebijakan penjualan tiket tanpa tempat duduk yang dapat menyebabkan desak-desakan dan mengurangi rasa aman penumpang. Pertimbangkan pembatasan jumlah tiket tanpa tempat duduk untuk mengurangi kepadatan.
Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan pegangan untuk penumpang berdiri: Tambahkan pegangan di gerbong untuk penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk, guna menjamin keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan. 2. Restorasi dalam kereta: Pastikan setiap rangkaian kereta dilengkapi dengan fasilitas restorasi untuk memenuhi kebutuhan penumpang, terutama pada perjalanan panjang.
Kenyamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeliharaan AC dan kebersihan: Pastikan suhu AC diatur sesuai kebutuhan penumpang dan tersedia dengan optimal. Selain itu, tingkatkan kebersihan ruang kereta, bagasi, dan fasilitas penerangan untuk meningkatkan kenyamanan selama perjalanan. 2. Perbaiki fasilitas toilet: Pastikan ketersediaan air dan kebersihan toilet tetap terjaga di setiap gerbong.
Kemudahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kualitas informasi: Suara pengumuman rute dan gangguan kereta perlu lebih jelas dengan volume yang tepat. Perbesar dan perjelas tampilan peta rute di setiap gerbong agar mudah diakses oleh penumpang.
Kesetaraan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan kursi prioritas: Pastikan kursi prioritas untuk penyandang disabilitas diawasi dengan ketat dan digunakan sesuai fungsinya.

Indikator	Saran
	<p>Edukasi penumpang untuk memberikan kursi kepada mereka yang membutuhkan.</p> <p>2. Fasilitas bagi penyandang disabilitas: Tambahkan aksesibilitas yang lebih baik, seperti tangga darurat, kursi roda, atau fasilitas khusus lainnya untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus selama perjalanan.</p>

Referensi

- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Agus Imam, Rifusa. 2010. *Analisis Faktor-faktor Permintaan Transportasi Busway*. Jakarta: Alfabeta.
- Abbas Salim. 2004. "Manajemen Transportasi", Jakarta: Radja Grafindo.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Anggara,S. (2015). *Metode Penelitian Adminitrasi* (B. Ahmad (ed); 1st ed.) CV. PUSTAKA SETIA.
- Bagus Tri Laksana (2023). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumberasi Kabupaten Jember*. *Publika*, Vol 11 Nomor 4. 2547 – 2560. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/55887/44366>.
- Bunga Windy Antika., Anik Lestarii Andjarwati. (2016). *Pengaruh Kemudahan Dan Emotional Factor Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Oada Konsumen OLX Di Surabaya*. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 4 Nomor 3.
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu*. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48–57. <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>.
- Bimo, Walgito. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Drs. H. Surjadi., M. S. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama.
- Dhio Rahmadiansyah., Nurani Hartatik. (2017). *Analisa Kepuasan Pelanggan Kereta Api Penataran*. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i4.1601>.
- Eurobarometer, F. (2013). *Europeans" Stisfaction with Rail Services" The European Commision, Directorate-Generale Mobility and Transport*. *Directorat-General Mobility and Transport*.
- Harahap, A. P. P., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). *Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan*. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 618–626. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1259>.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI
- Miles, Mattew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook*

- of New Method. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Moleong, prof. dr. L. J. (2015). *Metologi Penelitian Kualitatif* Pt. Remaja Rosdakarya.
- Musta'ana. (2021). Kualitas Pelayanan PT. Kerata Api Indonesia Di Stasiun Kabupaten Bojonegoro (Studi Kasus: Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa). *Jurnal Ilmiah Administrasi Negeri*, 5(2), 22–27.
- Molden Elrado H, Srikandi Kumadji, Edy Yulianto, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 15, No 2.
- Nadia Rachmawati. (2015). Implementasi Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standart Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api DI Daerah Operasi VIII Surabaya (Daop 8). *Novum Jurnal Hukum*. Surabaya. <https://doi.org/10.2674/novum.v2i2.14177>.
- Nasution, 1996. *Manajemen Transportasi*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Oktariyanda, T. A., & Meirinawati. (2018). *Pelayanan Publik*. Unesa University Press.
- Patti. (2007). Keselamatan Pengguna Jalan. Yogyakarta : <http://ejournal.uajy.ac.id/9334/3/2TS13824.pdf>.
- PT. Kereta Commuter Indonesia. (2024). PT Kereta Commuter Indonesia Wilayah VIII Surabaya. <https://commuterline.id/hubungi-kami>.
- PT Kereta Api Indonesia. (2020). Sejarah Perkeretaapian. https://kai.id/corporate/about_kai/. Diakses pada tanggal 13 Oktober 2020.
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Republik Indonesia, Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (persero) Nomer KEP.U/HK.215/VII/1/KA-2011 tentang Peraturan Dinas 8A (PD 8A). Bandung.
- Rachma. (2004). *Studi Kasus Keselamatan Dalam Perjalanan*. Jakarta : <https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/old10/124276-S-5854-Studi%20beberapa-Literatur.pdf>.
- Sugiyono. (2018). *Metode Peneliiian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharto. (2016). *Studi Tentang Kenyamanan Dan Keselamatan Pengunjung Hubungannya Dengan Citra Destinasi (Studi Kasus Gembira Loka Zoo)*. *Jurnal Media Wisata* Volume 14, Nomor 1.
- Sinambela, Poltak Lijan, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2014. *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Askara
- Surjadi. (2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sadu Wasistiono, 2001, *Esensi UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Bunga Rampai)*, Jatinangor, Alqaprint
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.1998. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (2023). Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho di Stasiun Blitar DAOP VII. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 2137–2150. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106>.
- Zabdi., Aria. (2016). Kajian Kenyamanan Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta. *E-Journal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/11074>.