

IMPLEMENTASI YURIDIS PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NOMOR PM 48 TAHUN 2015 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API DI DAERAH OPERASI VIII SURABAYA (DAOP 8)

Nadina Rachmawati

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,
nadinarachmawati@gmail.com

Abstrak

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api di Daerah Operasi VIII Surabaya (DAOP 8) yang bertujuan untuk memenuhi hak penumpang sebagai konsumen agar menerima pelayanan sesuai dengan standarisasinya. Peneliti tertarik meneliti tentang Implementasi Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan tersebut di Daerah Operasi VIII Surabaya (DAOP 8) dengan sampel penelitian yaitu Stasiun Mojokerto sebagai stasiun besar, Stasiun Sidoarjo sebagai stasiun sedang dan Stasiun Tarik sebagai stasiun kecil. Hal ini dikarenakan karena terdapat beberapa aspek standar pelayanan minimum yang belum terlaksanakan secara optimal. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan di stasiun DAOP 8 dan hambatan-hambatan dalam penerapan Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan tersebut. Skripsi ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis, yakni menggambarkan pelaksanaan Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan serta hambatan-hambatan yang dihadapi PT KAI DAOP 8. Data diperoleh melalui pengamatan dan wawancara kepada informan. Pengamatan dilakukan agar peneliti mengetahui penerapan standar pelayanan minimum di Daerah Operasi VIII Surabaya (DAOP 8). Sedangkan wawancara dilakukan dengan beberapa informan, yaitu Assistant Manager Customer Care dari Unit Pelayanan DAOP 8 serta kepala-kepala stasiun yaitu Kepala Stasiun Mojokerto, Kepala Stasiun Sidoarjo dan Kepala Stasiun Tarik. Data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif yakni menjabarkan data yang tersedia kemudian melakukan uraian dan penafsiran dengan kalimat-kalimat sehingga diperoleh bahasan atau paparan yang sistematis dan dapat dimengerti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan minimum di Daerah Operasi VIII Surabaya (DAOP 8) masih belum optimal dikarenakan ada beberapa fasilitas-fasilitas yang belum ada seperti tidak adanya CCTV dan *customer service* di Stasiun Mojokerto dan Stasiun Sidoarjo, tidak adanya ruang untuk ibu menyusui di Stasiun Sidoarjo, tidak adanya toilet untuk penyandang *difable* dan lampu penerangan yang kurang di Stasiun Tarik. Hal ini dikarenakan ada beberapa hambatan yang dihadapi PT KAI DAOP 8 dalam menerapkan standar pelayanan minimum tersebut, yaitu pendanaan yang minim, membutuhkan waktu yang lama dan kesadaran hukum masyarakat yang kurang.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimum, Daerah Operasi VIII Surabaya, DAOP 8.

Abstract

The purpose of Minister of Transportation Regulation Number 48 Year 2015 concerning Minimum Service Standards for Train Passengers in Regional Operation VIII Surabaya (DAOP 8) is to fulfill the passengers rights as consumers to receive the service according with it's minimum standards. Researcher is interested to analyze on The Juridical Implementation Minister of Transportation Regulation in Regional Operation VIII Surabaya (DAOP 8) with samples namely Mojokerto as a big Train station, Sidoarjo as medium Train Station and Tarik as small Train station. There are several aspects of minimum service standards were not implemented optimally. The purpose of this research are to know the Implementation of that Regulation at the station in Regional Operation VIII Surabaya (DAOP 8) and it's obstacles. This research uses the qualitative analysis. Research as described in the Implementation of Minister of Regulation and several obstacles that found in PT KAI DAOP 8. Data are collected by observation and interview from informants. The Purpose of this observation is to know Implementation of minimum service standards in Regional Operation VIII Surabaya (DAOP 8). The participants of interview are assistant manager of customer care, service units DAOP 8 and some head of train stations, namely a head of Mojokerto Train Station, head of Sidoarjo Train Station and head of Tarik Train Station. Data collected are analyzed qualitatively, outline available data then do explanations and an interpretation to achieve systematic and understandable meaning. The result of this research showed that the Implementation of the Minimum Service Standards in Regional Operation VIII Surabaya (DAOP 8) is not yet optimal, because there are several facilities which do not exist, for example the absence of cctv and customer service at the Mojokerto Train Station and Sidoarjo Train Station, the absence of room

for nursing mother at the Sidoarjo Train Station, the absence of a bathroom for difable people and number of lighting less at the Tarik Train Station. It was because there are several obstacles that found by PT KAI DAOP 8 in applying this minimum service standards, such as need of fund, needed a long time and the less awareness from customers.

Keywords: Minimum Service Standards, Regional Operation VIII Surabaya, DAOP 8.

PENDAHULUAN

Pengangkutan atau transportasi memiliki peran yang penting bagi perkembangan dan pembangunan infrastruktur perekonomian. Pertambahan penduduk memerlukan angkutan yang dapat menampung orang atau barang secara massal yang dapat meningkatkan produktivitas dalam menunjang aktivitas masyarakat. Pengangkutan memiliki fungsi untuk memindahkan barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna nilai.¹ Di sini jelas, meningkatnya daya guna dan nilai merupakan tujuan dari pengangkutan.

Sarana transportasi perkeretaapian ini digunakan dari berbagai macam golongan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4722) yang selanjutnya disebut UUKA, definisi dari kereta api adalah “sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, bagi berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api”. Kereta api memiliki keunggulan dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Kereta api sebagai sarana transportasi yang bertujuan untuk memperlancar perpindahan orang atau barang secara massal, dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib, teratur dan efisien. Selain mampu mengangkut dalam jumlah besar kereta api juga tergolong irit dalam hal penggunaan Bahan Bakar Minyak (BBM) atau energi yang paling efisien ditinjau dari jumlah penumpang yang dapat diangkut. Berdasarkan sumber dari Bappenas, pemborosan BBM untuk mobil yang terjebak kemacetan sebanyak 1,75 liter dan sepeda motor 0,35 liter per harinya. Sedangkan pada kereta api BBM yang digunakan sebesar 0,002 liter per Km/Pnp.

Hukum pengangkutan mempunyai keterkaitan erat dengan hukum perlindungan konsumen, dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821) yang selanjutnya disebut UUPK. UUPK sebagai undang-

undang payung mempunyai peran penting dalam menaungi hak-hak konsumen. Posisi konsumen yang lemah maka harus dilindungi oleh hukum. Di Indonesia ada 9 hak yang dituangkan dalam Pasal 4 UUPK diantaranya ada delapan hak yang secara eksplisit.

Konsumen penggunaan jasa perkeretaapian berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan dalam Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api. Pihak pelaku usaha yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) disingkat PT KAI berusaha agar dapat memenuhi standar pelayanan minimum sehingga hak-hak konsumen terpenuhi. UUPK yang menaungi hak-hak konsumen dalam hal ini PT KAI adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang.

PT KAI melakukan berbagai macam inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang jasa hingga saat ini. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT KAI memiliki standar pelayanan minimum. Standar pelayanan minimum adalah “kondisi pelayanan yang harus dipenuhi oleh perusahaan PT KAI sebagaimana ditetapkan pemerintah”. Dalam hal ini penumpang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum di stasiun kereta api. Hal ini sesuai dengan Pasal 130 UUKA.

Peraturan penyelenggaraan perkeretaapian diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta. Pada pasal 87 Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Penyelenggara Perkeretaapian memuat tentang fasilitas yang paling sedikit harus terpenuhi di stasiun penumpang. Pada pasal 134 Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta ayat (1) memuat tentang standar pelayanan minimum angkutan orang di stasiun kereta api. Peraturan-peraturan tersebut hanya mengkaji secara umum saja sehingga diperlukannya aturan yang lebih mengatur secara khusus. Oleh karena itu dikeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api yang selanjutnya disebut Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang

¹ Purwosutjipto, 1995, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 : Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan, hlm. 1.

Dengan Kereta Api. Peraturan mengenai standar pelayanan minimum di stasiun kereta api lebih rinci diatur dalam pasal 3 ayat (1) Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api di stasiun, meliputi: keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Pasal 4 ayat (1) Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api memuat standar pelayanan minimum di perjalanan yang meliputi: keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Sayangnya, di lapangan pelaksanaan peraturan tersebut tidak selalu berjalan dengan baik. Salah satu contohnya adalah berdasarkan observasi awal ditemukan bahwa terdapat beberapa fasilitas yang belum terpenuhi sesuai dengan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 terkait dengan standar pelayanan minimum dalam kategori tiga (3) stasiun di area Daerah Operasi VIII Surabaya, Jawa Timur (DAOP 8) yang selanjutnya disebut DAOP 8 Surabaya yaitu stasiun besar (Stasiun Mojokerto, stasiun sedang (Stasiun Sidoarjo) dan stasiun kecil (Stasiun Tarik). Beberapa hal yang belum terpenuhi berdasarkan Pasal 3 dalam lampiran Permenhub No 48 Tahun 2015 adalah tersedia toilet bagi penumpang kereta api di Stasiun Mojokerto, stasiun Sidoarjo maupun di Stasiun Tarik, tetapi toilet tersebut tidak sesuai dengan kriteria yang ada didalam Permenhub No 48 Tahun 2015. Di Stasiun Mojokerto terkait fasilitas keamanan yaitu tidak tersedianya CCTV guna untuk keamanan konsumen. Terkait fasilitas kenyamanan yaitu toilet, toilet tersebut campur jadi satu antara pria dan wanita, terkadang toilet untuk penyandang difable juga dipakai oleh non difable. Di Stasiun Sidoarjo terkait fasilitas kesehatan yaitu tidak ada pos kesehatan serta dokter yang berjaga 24 jam dan tidak ada tandu. Terkait fasilitas keamanan yaitu tidak tersedianya CCTV. Terkait fasilitas kehandalan yaitu tersedianya informasi ada atau tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas kereta api tetapi sering sekali terjadi gangguan. Sedangkan di Stasiun Tarik banyak sekali fasilitas yang belum sepenuhnya terpenuhi yaitu tidak adanya emergency call, terkait dengan fasilitas keselamatan tidak adanya kursi roda, petunjuk jalur evakuasi tidak terlihat dikarenakan stiker tersebut sudah pudar.

Penyelenggara perkeretaapian berkewajiban untuk mewujudkan sarana, prasarana dan fasilitas yang lain agar mendorong kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan dan melalui adanya mekanisme pengaduan jika terdapat pelayanan yang kurang atau tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas dan ketentuan-ketentuan yang ada, maka penulis ingin mendalami lebih lanjut terkait "Implementasi Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Daerah Operasi VIII Surabaya (DAOP 8)"

Berangkat dari uraian latar belakang di atas, maka dapat diangkat permasalahan dalam perumusan ini sebagai berikut:

1. Apakah komponen Standar Pelayanan Minimum yang telah terpenuhi oleh DAOP 8 Surabaya berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015?
2. Hambatan apa yang dihadapi DAOP 8 Surabaya dalam pemenuhan hak konsumen terkait dengan Standar

Berdasarkan permasalahan tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memahami komponen Standar Pelayanan Minimum yang telah di penuhi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 dan untuk memahami hambatan yang dihadapi DAOP 8 Surabaya dalam pemenuhan hak konsumen terkait standar pelayanan minimum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015. Kajian teori yang digunakan adalah tinjauan mengenai pengangkutan, tinjauan mengenai perkeretaapian, tinjauan mengenai standar pelayanan minimum, tinjauan mengenai perlindungan konsumen, dan tinjauan mengenai pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah jenis penelitian yuridis sosiologis. Penelitian ini menggunakan jenis data yaitu data primer, data sekunder dan data tersier. Bahan hukum dan pengolahan data yang digunakan adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder kemudian semua bahan hukum berhasil dikumpulkan maka bahan hukum selanjutnya diolah secara sistematis dan dianalisis untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang dikaji. hukum menggunakan sifat analisis kualitatif yaitu dengan memberikan analisis mengenai penerapan standar pelayanan minimum. Dalam teknik analisis kualitatif, penelitian ini akan memberikan gambaran atau pemaparan atas bentuk penerapan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta api di Daerah Operasi VIII Surabaya dan hambatan yang dihadapi DAOP 8 Surabaya. Sehingga diperoleh gambaran yang jelas, lengkap dan sistematis mengenai fakta yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian mengenai implementasi yuridis standar pelayanan minimum di Daerah Operasi VIII Surabaya (DAOP 8) dilakukan pada bulan Oktober sampai Desember 2015. Penelitian diawali dengan melakukan pengamatan terhadap kondisi di beberapa jenis stasiun yaitu Stasiun Mojokerto sebagai kategori stasiun besar tipe C, Stasiun Sidoarjo sebagai kategori stasiun sedang dan Stasiun Tarik, Kabupaten Sidoarjo sebagai kategori stasiun kecil yang dikaitkan dengan komponen-komponen standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api di stasiun. Melalui observasi, peneliti mengetahui kondisi dan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum di Daop 8 Surabaya. Perilaku-perilaku calon penumpang yang terjadi saat di salah satu stasiun wilayah DAOP 8 didapatkan peneliti ketika melakukan pengamatan. Salah satunya adalah ketika di Stasiun Mojokerto terdapat ibu-ibu yang menyusui anaknya di ruang tunggu sebelum boarding sedangkan ruang untuk ibu menyusui ada di dalam stasiun tepatnya berada di dalam ruang tunggu eksekutif. Padahal penumpang baru dipersilahkan masuk 15 menit sebelum kereta api tiba di stasiun. Contoh di Stasiun Sidoarjo tempat parkir untuk kendaraan roda 4 kurang luas, sehingga ketika hari Sabtu dan Minggu sirkulasi keluar masuk kendaraan cenderung sulit stasiun. Sedangkan di Stasiun Tarik ruang tunggu disediakan tempat duduk yang hanya dapat menampung kurang dari 20 orang dan tidak ada pendingin ruangan misalnya kipas angin. Walaupun Stasiun Tarik tergolong stasiun kecil, tetapi pada waktu tertentu saat sebelum kereta datang di hari Sabtu dan Minggu ada beberapa penumpang yang duduk di bawah karena tidak mendapatkan kursi di ruang tunggu dan terlebih lagi akhir-akhir ini cuaca panas yang sangat ekstrim sedangkan di stasiun tersebut tidak ada kipas angin.

Secara khusus peneliti melakukan observasi untuk menjawab rumusan masalah pertama, peneliti melakukan observasi ke Stasiun Mojokerto pada tanggal 22-24 Oktober 2015. Kemudian, peneliti melakukan observasi di Stasiun Sidoarjo pada tanggal 1-2 November 2015. Selanjutnya pada tanggal 16 dan 21 November 2015 peneliti melakukan observasi di Stasiun Tarik. Observasi yang dilakukan peneliti berpedoman pada standar pelayanan minimum di stasiun yang diatur pada Pasal 3 Permenhub No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, yaitu yang meliputi beberapa komponen:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Keandalan
4. Kenyamanan

5. Kemudahan

6. Keteraturan

Hasil penelitian diperoleh dari wawancara dengan *Assistant manager Customer care* Unit Pelayanan DAOP 8 Surabaya, Kepala Stasiun Mojokerto, Kepala Stasiun Sidoarjo dan Kepala Stasiun Tarik untuk menjawab rumusan masalah yang kedua. Wawancara dilakukan dengan informan sebagai berikut:

1. Bapak Gunaryo selaku *Assistsant Manager Customer Care* DAOP 8 Surabaya pada tanggal 5 November 2015..
2. Bapak Novianto selaku Kepala Stasiun Mojokerto dengan Bapak Yudi selaku *Supervisor* PPJ dan PERKA pada tanggal 25 Oktober 2015.
3. Bapak Mardiono selaku Kepala Stasiun Sidoarjo pada tanggal 28 November 2015
4. Bapak Muklis selaku Kepala Stasiun Tarik pada tanggal 22 November 2015.

Berangkat dari penelitian dan wawancara dengan Bapak Gunaryo, peneliti dapat mengetahui bahwa pelaksanaan standar pelayanan minimum di DAOP 8 Surabaya dipengaruhi oleh beberapa pihak. Pihak PT KAI sebagai pelaku usaha yang merupakan pelaksana standar pelayanan minimum. Penumpang berhak menerima pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum serta kesadaran penumpang juga penting dalam menjaga fasilitas-fasilitas prasarana di stasiun kereta api. Terkait dengan pengawasan setiap 1 tahun 4 kali, Kementerian Perhubungan melalui Dirjen Perkeretaapian melaksanakan Pengecekan fisik dari Permenhub No. PM 48 Tahun 2015. Jika di stasiun kereta api, pengecekan dilaksanakan 1 tahun 2 kali karena stasiun sifatnya tetap. Sedangkan, jika di kereta api pengecekan dilakukan 1 Tahun 3 atau 4 kali karena kereta sifatnya dinamis, bergerak dan cepat rusak.

Berkaitan dengan prasarana yang ada di stasiun serta hambatan-hambatan dalam pemenuhan standar pelayanan minimum peneliti melakukan wawancara terbuka dengan Bapak Novianto selaku Kepala Stasiun Mojokerto. Pada wawancara terbuka dengan Kepala Stasiun Mojokerto peneliti dapat mengetahui bahwa sistem stasiun yang sekarang berbeda dengan yang dulu. Misalnya: hanya penumpang yang memiliki tiket yang dapat masuk ke dalam stasiun dan untuk tiket jarak jauh pemesanan tiket dapat dipesan tidak hanya di stasiun saja.

Kemudian wawancara dilakukan dengan Bapak Mardiono selaku Kepala Stasiun Sidoarjo. Wawancara ini menarik karena PT KAI memberikan bukti keseriusan dalam pemenuhan standar pelayanan minimum yaitu dengan cara pemenuhan lampu penerangan sampai dengan wesel. Wesel merupakan penghubung antara dua jalan rel dan berfungsi untuk mengalihkan/

mengantarkan kereta api dari suatu rel ke rel yang lain.² Wesel sangatlah penting bagi perjalanan kereta api. Dengan adanya penerangan sampai dengan wesel diharapkan dapat menghindari kecelakaan dan mengurangi tindak kriminal.

Serta wawancara dengan Bapak Muklis selaku Kepala Stasiun Tarik. Disini peneliti melihat bahwa Kepala Stasiun Tarik terjun langsung ke lapangan dalam pembersihan dan pengecekan wesel di Stasiun Tarik. Peneliti dapat mengetahui komponen apa saja yang belum ada dan komponen apa saja yang sudah ada di stasiun-stasiun tersebut.

Melalui observasi dan wawancara, PT KAI berupaya dalam pemenuhan standar pelayanan minimum. Dengan adanya pelayanan yang baik dan fasilitas yang memuaskan para konsumen akan lebih tertarik dengan angkutan kereta api.

Pembahasan

A. Komponen Standar Pelayanan Minimum yang terpenuhi oleh DAOP 8 Surabaya Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

1. Fasilitas Keselamatan

Fasilitas keselamatan digunakan agar dapat memberikan rasa aman dan menjamin keselamatan bagi penumpang kereta api saat berada di stasiun. Definisi perlindungan konsumen menurut angka 1 Pasal 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hal ini diharapkan UUPK sebagai pelindung bagi penumpang kereta api dan penyelenggara kereta api. Menurut Az. Nasution beranggapan bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.³

Perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 3 huruf f UUPK bertujuan untuk meningkatkan kualitas jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan penumpang. Adanya tujuan konsumen pada Pasal 3 UUPK diharapkan bagi penumpang agar lebih meningkatkan kesadaran dan menuntut hak-haknya sebagai penumpang kereta api, dengan adanya penumpang yang kritis maka penyelenggara kereta api dituntut untuk dapat memenuhi standar pelayanan minimum terkait dengan aspek keselamatan. Di Stasiun Mojokerto yang menjadi sampel penelitian telah terpenuhi fasilitas keselamatan terkait tersedianya informasi dan fasilitas keselamatan,

informasi dan fasilitas kesehatan dan lampu penerangan, namun untuk titik kumpul evakuasi di Stasiun Mojokerto penempatannya masih belum optimal dikarenakan letaknya sulit terlihat oleh penumpang atau calon penumpang.

Keselamatan penumpang kereta api perlu diperhatikan tidak hanya saat diperjalanan akan tetapi juga pada saat di stasiun keberangkatan maupun di stasiun tujuan. Tujuan pokok pengangkutan dengan kereta api menurut Abdulkadir Muhammad yaitu untuk memperlancar perpindahan orang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, lancar, tepat, tertib, teratur dan efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.⁴

Berdasarkan tujuan pengangkutan tersebut diharapkan bagi penyelenggara dapat memberikan jaminan keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi penumpang. Berdasarkan asas hukum pengangkutan yaitu asas keselamatan penumpang bahwa pengangkutan penumpang harus disertai dengan asuransi kecelakaan. Kelengkapan fasilitas keselamatan di stasiun ialah untuk menjamin keselamatan penumpang kereta api. Penyelenggara kereta api berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum di stasiun.

Fasilitas keselamatan di Stasiun Tarik yang dikategorikan sebagai stasiun kecil sangat minim standar pelayanannya. Pada lampiran Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 terkait aspek keselamatan yaitu informasi dan fasilitas keselamatan hanya memuat tersedianya alat pemadam kebakaran atau APAR dan nomor telpon darurat atau emergency call, sedangkan untuk petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi tidak tercantum dalam lampiran Permenhub tersebut. Kewajiban penyelenggara kereta api yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu dengan memenuhi standar pelayanan minimum di stasiun hal ini sesuai dengan Pasal 7 huruf a UUPK. Menurut Arrest H. R, itikad baik mempunyai peran yang tinggi dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak.

Penumpang berhak mendapatkan haknya sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK yakni hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi jasa. Asas keamanan dan keselamatan konsumen untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada penumpang kereta api dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan jasa yang digunakan sesuai dengan Pasal 2 ayat (4) UUPK. Penyelenggara kereta api seharusnya mencantumkan dan

² Suryo Hapsoro Tri Utomo, 2009, *Jalan Rel, Cet. 2*, Yogyakarta: Beta Offset Yogyakarta, hlm. 157.

³ Shidarta, *Op. cit*, hlm. 9.

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op. cit*, hlm. 18.

menempelkan stiker petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi hal ini dikarenakan jika terjadi kecelakaan atau kebakaran di stasiun, penumpang agar dapat keluar dari stasiun dengan petunjuk jalur evakuasi yang ditempel di dinding stasiun.

2. Fasilitas Keamanan

Keamanan dan keselamatan bertujuan agar dapat memberikan rasa aman dan menjamin keselamatan bagi penumpang kereta api dan untuk mencegah terjadinya tindak kriminal di stasiun. John F. Kennedy mengemukakan empat hak dasar konsumen, salah satunya ialah hak memperoleh keamanan bahwa setiap penumpang kereta api berhak memperoleh perlindungan untuk jasa yang dikonsumsi.

Fakta di lapangan, di Stasiun Mojokerto aspek keamanan belum optimal, hal ini dikarenakan tidak tersedianya CCTV di stasiun. Pihak penyelenggara kereta api seharusnya berkembang dan mengetahui kemajuan teknologi sesuai dengan asas penyelenggaraan perkeretaapian pada Pasal 2 UUKA yaitu asas keberlanjutan bahwa penyelenggara perkeretaapian harus dilakukan secara berkesinambungan, berkembang, dan meningkat dengan mengakui kemajuan teknologi dan menjaga kelestarian lingkungan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi menuntut agar penyelenggara memenuhi komponen-komponen standar pelayanan minimum karena CCTV digunakan untuk menunjang sistem keamanan di stasiun agar petugas KAI dapat memantau area disekitar stasiun.

Di Stasiun Sidoarjo aspek terkait keamanan juga belum optimal, hal ini dikarenakan terkait tidak tersedianya CCTV di stasiun tersebut. Tidak tersedianya CCTV di Stasiun Sidoarjo dikarenakan belum terealisasi pemasangan CCTV, namun Kepala Stasiun Sidoarjo sudah mengajukan proposal ke DAOP 8 Surabaya. Maka sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK menyatakan bahwa penumpang berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi jasa. Adanya CCTV diharapkan dapat memudahkan petugas KAI dalam melaksanakan tugasnya untuk menjaga keamanan di stasiun, sehingga penumpang akan terjamin keamanannya, tetapi disisi lain penumpang kereta api juga harus berhati-hati atas keselamatan dan keamanan pada dirinya.

Stasiun Tarik dikategorikan sebagai stasiun kecil, yang paling minim penerapan standar pelayanan minimum. Penyelenggara kereta api seharusnya tetap memenuhi komponen-komponen tersebut sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada pada lampiran Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015, sehingga penumpang dapat mendapatkan haknya. Disini jelas

bahwa untuk faktor keamanan di Stasiun Tarik sangat minim sehingga penumpang tidak mendapatkan haknya sebagai penumpang. Di Stasiun Tarik pada aspek keamanan yaitu informasi gangguan keamanan tidak tersedia. Stiker gangguan keamanan tersebut berguna bagi penumpang pada saat keamanannya terganggu. Lampu penerangan di Stasiun Tarik juga tidak begitu terang. Disini jelas bahwa untuk faktor keamanan di Stasiun Tarik sangat minim sehingga penumpang tidak mendapatkan haknya sebagai penumpang yaitu memperoleh keamanan sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK.

3. Fasilitas Kehandalan/Keteraturan

Penumpang yang membeli tiket berhak untuk mendapatkan fasilitas-fasilitas sesuai dengan Pasal 3 ayat (1) Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015. Selain itu, penumpang juga berhak mendapatkan keramahan dari petugas penjual tiket sesuai dengan 5 nilai utama PT KAI yaitu integritas, profesional, keselamatan, inovasi dan pelayanan prima. PT KAI berusaha untuk memberikan pelayanan prima kepada penumpang kereta api agar PT KAI dapat bersaing dengan moda transportasi lainnya. Namun, untuk pembelian tiket ekonomi lokal sejak diberlakukannya tiket *thermal* di Stasiun Mojokerto terkadang terdapat antrian panjang. Tersedia ada atau tidak adanya tempat duduk untuk seluruh jenis kereta api memudahkan calon penumpang sebelum pemesanan tiket. Penumpang tidak perlu ke loket untuk bertanya ke petugas tiket mengenai ada atau tidak adanya tempat duduk kereta api yang akan ia pesan.

Pasal 7 UUPK memuat kewajiban penyelenggara kereta api, salah satunya yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, tetapi di Stasiun Sidoarjo terkait ada atau tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kereta api sering terjadi gangguan yang berimbas tidak berfungsinya informasi ada atau tidak adanya kursi untuk seluruh penumpang kelas kereta api. Sehingga, pada saat terjadi gangguan, penumpang harus antri di loket dan bertanya pada petugas loket terkait ada atau tidak adanya tempat duduk kereta api yang akan dipesan. Hal ini membuat calon penumpang menjadi kurang nyaman dengan pelayanan yang disebabkan karena adanya gangguan.

Di Stasiun Tarik tidak terdapat informasi ada atau tidak adanya tempat duduk di seluruh kereta api. Layanan penjualan tiket lancar dan kereta yang berhenti distasiun Tarik sedikit dikarenakan stasiun Tarik merupakan stasiun kecil sehingga tidak terjadi antrian yang panjang. Walaupun stasiun Tarik dikategorikan sebagai stasiun kecil setidaknya di stasiun tersebut

disediakan ada atau tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kereta api, sehingga dengan terpenuhinya komponen kehandalan/ keteraturan tersebut hak konsumen akan terpenuhi sesuai dengan Pasal 4 huruf c UUPK.

4. Fasilitas Kenyamanan

Pada Pasal 4 UUPK dijelaskan bahwa penumpang berhak atas kenyamanan. Adanya renovasi pembangunan peron di dekat ruang *boarding* akan mengganggu kenyamanan penumpang dikarenakan debu yang timbul akibat renovasi tersebut dapat mengganggu pernafasan. Di Stasiun Mojokerto toilet pria dan wanita campur jadi satu dan toilet tersebut hanya ada 2 WC tidak ada urinoir dan wastafel, sedangkan 1 toilet untuk penyandang *difable*. Toilet disana juga terlihat kurang terawat dan pada saat musim hujan lantai kamar mandi kotor. Penyelenggara kereta api berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk seluruh penumpang melalui perbaikan-perbaikan bangunan di stasiun.

Fasilitas terkait kenyamanan di Stasiun Sidoarjo masih belum optimal. Ada beberapa fasilitas yang sudah tersedia namun belum optimal, misalnya ruang tunggu, toilet dan mushola. Agar dapat memenuhi standar pelayanan minimum pihak penyelenggara kereta api membutuhkan dana yang banyak. Adanya perbaikan prasarana di stasiun dan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat menjadikan nilai tambah dimata penumpang kereta api, sehingga hak penumpang terpenuhi sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK. Sistem yang diberlakukan PT KAI juga sudah berbeda jauh dengan yang dulu.

Fasilitas kenyamanan di Stasiun Tarik kurang optimal dikarenakan kursi di ruang *boarding* tidak ada, tidak ada toilet untuk penyandang *difable*, lampu penerangan di malam hari juga kurang, lampu penerangan di peron jalur 1, 2 dan 3 tidak ada. Pada lampiran tidak disebutkan adanya pengaturan sirkulasi di ruang terbuka, namun pada saat cuaca kemarau di Stasiun Tarik sangat panas. Kepala Stasiun Tarik mengajukan proposal ke DAOP 8 Surabaya untuk dipasang kipas angin di ruang tunggu agar penumpang lebih merasa nyaman. Berdasarkan Pasal 7 tentang kewajiban penyelenggara kereta api dalam beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha seharusnya memenuhi standar pelayanan minimum di seluruh kategori stasiun besar, sedang maupun kecil, bukan berarti kalau stasiun kecil dengan profit kecil maka standarnya juga paling minim.

5. Fasilitas Kemudahan

Penumpang kereta api berhak mendapatkan haknya yang tertera dalam Pasal 4 huruf c UUPK menyatakan hak atas informasi yang benar, jelas dan

jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta huruf d Pasal 4 UUPK menyatakan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan. Sebagai penyelenggara kereta api berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan sesuai pada huruf b Pasal 7 UUPK. Serta huruf d Pasal 7 UUPK menyatakan bahwa pelaku konsumen berkewajiban menjamin mutu jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku. Perlu disediakan *customer service* untuk menunjang kebutuhan penumpang di stasiun. Penumpang jika mengalami kebingungan saat di stasiun dapat ke *customer service*, dengan demikian hak penumpang atas terpenuhi.

Di Stasiun Sidoarjo fasilitas kemudahan bagi penumpang ada yang belum tersedia yaitu ruang *customer care*. Fasilitas tempat parkir belum optimal karena pada saat hari sabtu minggu stasiun Sidoarjo ramai, lahan parkir untuk roda 4 masih kurang. Sehingga penumpang atau calon penumpang belum mendapatkan haknya yaitu memperoleh kenyamanan di stasiun sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK. Penyelenggara berkewajiban untuk meningkatkan kualitas dan perbaikan prasarana di stasiun, agar penumpang bisa mendapatkan haknya untuk memperoleh rasa nyaman.

Fasilitas kemudahan di Stasiun Tarik belum optimal karena tempat parkir di stasiun tersebut tidak ada penjaganya. Perlunya perhatian oleh penyelenggara kereta api di stasiun-stasiun kecil agar standar pelayanan minimum lebih disesuaikan dengan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015. Seharusnya, penyelenggara kereta api dalam memenuhi standarisasinya harus rata. Walaupun stasiun kecil bukan berarti jadi terabaikan fasilitas-fasilitasnya karena kewajiban penyelenggara dalam melayani penumpang tidak boleh mendiskriminasi sesuai dengan ketentuan Pasal 7 huruf c UUPK. Status penumpang itu sama walaupun ia berada di stasiun besar, stasiun sedang maupun stasiun kecil, sehingga penyelenggara kereta api wajib memenuhi standar pelayanan minimum tanpa memandang jenis stasiunnya sesuai dengan asas hukum pengangkutan yaitu asas adil dan merata bahwa penyelenggara pengangkutan harus dapat memberikan pelayanan secara adil dan merata kepada segenap lapisan penumpang dengan biaya yang terjangkau bagi penumpang.

6. Fasilitas Kesetaraan

Tujuan umum pengangkutan adalah untuk tiba di tempat tujuan dengan selamat dan meningkatkan nilai guna bagi penumpang yang diangkut. Abdulkadir Muhammad menyatakan tujuan pengangkutan dengan

kereta api yaitu untuk memperlancar perpindahan orang atau barang secara massal, dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib, teratur dan efisien serta untuk menunjang pemerataan pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional. Rasa nyaman tidak hanya diperoleh penumpang pada saat di perjalanan, namun rasa nyaman juga diperoleh penumpang pada saat di stasiun.

Sebagai penyelenggara kereta api dalam menjalankan kewajiban harus memperlakukan atau melayani penumpang secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif sesuai dengan Pasal 7 huruf c UUPK. Adanya Fasilitas kesetaraan yaitu fasilitas khusus bagi penyandang *difable* dengan ramp maksimal 10° diharapkan untuk mempermudah akses jalan penyandang *difable* untuk lebih mudah naik ke peron, tetapi berdasarkan fakta dilapangan stasiun Mojokerto ramp ketinggiannya melebihi 10°. Hal ini dapat mempersulit penyandang *difable*. Komponen kesetaraan di Stasiun Mojokerto untuk ruang ibu menyusui sudah tersedia, tetapi banyak penumpang yang tidak mengetahui adanya ruang tersebut dikarenakan ruang tersebut berada di dalam ruang tunggu eksekutif dan ruang tersebut terkunci.

Pada lampiran Permenhub di stasiun sedang tertera adanya ruang ibu menyusui, tetapi fasilitas kesetaraan di Stasiun Sidoarjo terkait fasilitas bagi penyandang *difable* belum optimal dan ruang ibu menyusui tidak tersedia. Disini jelas penumpang tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen. Penumpang seharusnya mendapatkan hak atas kenyamanan dalam menggunakan jasa sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK.

Pada stasiun yang dikategorikan sebagai stasiun kecil, fasilitas yang belum terpenuhi dan yang sudah terpenuhi namun belum optimal masih banyak ditemukan. Definisi pelayanan publik menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai penyelenggara seharusnya dapat memenuhi standarisasinya sesuai dengan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015.

B. Hambatan yang dihadapi DAOP 8 Surabaya dalam pemenuhan hak konsumen sesuai dengan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan

Adapun beberapa hambatan yang paling utama DAOP 8 Surabaya dalam pemenuhan hak konsumen sesuai dengan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015

tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api di DAOP 8 Surabaya sebagai penyelenggara pelayanan. Menurut Bapak Gunaryo selaku Assistant Manager Customer Care Unit Pelayanan DAOP 8 Surabaya, hambatan yang paling utama dalam pelaksanaan standar pelayanan minimum yaitu kebutuhan dana yang tidak sedikit, butuh waktu yang lama dan kurangnya kesadaran penumpang.⁵

1. Butuh dana yang tidak sedikit

Berdasarkan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penumpang kereta api berhak antara lain untuk mengetahui kebenaran isi standar pelayanan dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Penumpang berhak untuk mendapatkan fasilitas-fasilitas sesuai dengan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015.

Definisi konsumen menurut hondius ialah konsumenn sebagai pemakai produksi terakhir dari jasa. Konsumen dalam hal ini adalah penumpang kereta api. Penumpang kereta api mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa yang tercantum pada huruf a Pasal 4 UUPK. Menurut Candra Purnama, Direktur Prasarana PT KAI, pemeliharaan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Agar penumpang merasa nyaman dan aman keselamatannya, membutuhkan biaya pemeliharaan sebesar Rp 2,5 Triliun per tahun. Biaya keselamatan membutuhkan biaya minimal 1,7 Triliun.⁶

Pelaksanaan standar pelayanan minimum di DAOP 8 Surabaya ada yang sudah terpenuhi namun belum optimal dan ada yang belum terpenuhi. Salah satu contoh yang belum terpenuhi ialah CCTV seharusnya di stasiun-stasiun besar dan sedang harus memasang CCTV guna untuk keamanan para penumpang ataupun calon penumpang kereta api. Bapak Gunaryo beranggapan bahwa dalam 1 tahun dana yang sudah dipatok penggunaan dananya yaitu Rencana Kerja Anggaran Daerah (RKAD) rancangan itu mulai dirancang bulan november 2014 sedangkan Permenhub No. PM 48 Tahun 2015 baru muncul awal tahun di bulan Februari 2015. Misalnya, toilet di stasiun besar harus sesuai standarnya jika belum tercover di RKAD otomatis belum bisa terlaksanakan dan adanya CCTV di stasiun besar dan stasiun

⁵ Wawancara dengan Bapak Gunaryo, Assistant Manager Customer Care Unit Pelayanan PT. KAI DAOP 8 Surabaya, tanggal 4 November 2015.

⁶ Hadi M Djuraid, 2013, *Jonan dan Evolusi Kereta Api*, Jakarta: Sarana Kata Grafika, hlm.119.

sedang.⁷ Berlandaskan hal tersebut maka untuk dapat memenuhi hak konsumen sesuai dengan Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 harus berdasarkan RKAD. Hal ini di pertegas oleh pendapat Kepala Stasiun Mojokerto bahwa telah mengajukan ke unit pelayanan DAOP 8 Surabaya terkait dengan CCTV, loket, toilet dan peninggian lantai peron jalur 1. Dalam hal ini, yang telah terealisasi adalah pembangunan loket dan *customer servis* dan peninggian lantai peron jalur 1. Memang untuk pemenuhan standar pelayanan minimum masih belum optimal dikarenakan dana yang cukup besar.⁸

Di Stasiun Mojokerto, stasiun Sidoarjo maupun stasiun Tarik untuk toilet memang sudah ada tetapi belum sesuai dengan Permenhub No. PM 48 Tahun 2015. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Bapak Mardiono bahwa ada yang sudah ditindak lanjuti dan ada juga yang menunggu anggaran tahun depan termasuk toilet, mushola dan tempat wudhu di Stasiun Sidoarjo.⁹ Pemenuhan fasilitas di stasiun kecil sangat minim dikarenakan jumlah kereta yang berhenti sedikit, sehingga secara otomatis profit yang didapat juga sedikit. Bapak Gunaryo selaku *Assistant Manager Customer Care* berpendapat bahwa salah satu tujuan PT KAI yaitu mendapatkan profit yang banyak.¹⁰ Dalam penjelasan rumusan masalah sebelumnya, di Stasiun Tarik terlihat jelas bahwa banyak fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum. Kepala stasiun Tarik berpendapat bahwa masih banyak yang belum sesuai dengan standarnya mungkin dikarenakan stasiun Tarik merupakan stasiun kecil dan penumpang yang berangkat dari stasiun tersebut jumlahnya sedikit, sehingga *income* yang diterima juga sedikit.¹¹ Pemenuhan standar pelayanan minimum harus berdasarkan RKAD jika dalam RKAD belum dianggarkan, maka akan dianggarkan tahun berikutnya.

2. Butuh waktu yang lama

Pemenuhan standar pelayanan minimum perlu waktu yang lama karena keterbatasan dana. *Assistant Manager Customer Care* Unit Pelayanan DAOP 8 Surabaya beranggapan bahwa hambatan

dalam pemenuhan hak konsumen terkait standarisasi pelayanan minimum membutuhkan waktu yang lama karena stasiun-stasiun yang berada di DAOP 8 Surabaya juga banyak sedangkan dana yang dibutuhkan kurang banyak.¹²

Sebagai penyelenggara perkeretaapian, DAOP 8 telah memberikan itikad baik dalam melakukan usaha untuk pemenuhan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan penumpang kereta api sesuai dengan Pasal 7 UUPK yang menerangkan tentang kewajiban penyelenggara. Definisi itikad baik menurut Arrest H.R adalah itikad baik mempunyai mempunyai peran yang tinggi dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah itikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Penyelenggara kereta api selain beritikad baik juga harus menciptakan iklim yang kondusif tanpa adanya persaingan yang curang antar penyelenggara angkutan umum lainnya.

3. Kurangnya kesadaran masyarakat

PT KAI dalam pelaksanaan standar pelayanan minimum di DAOP 8 Surabaya menyediakan beberapa fasilitas yang dapat menunjang pelayanan bagi penumpang kereta api. Penyediaan fasilitas di stasiun tentunya harus diimbangi dengan adanya pemeliharaan yang baik bagi pihak stasiun maupun bagi penumpang kereta api. Sesuai dengan asas keseimbangan dalam Pasal 2 UUKA dimana perkeretaapian harus diselenggarakan atas dasar keseimbangan antara sarana dan prasarana, kepentingan pengguna jasa dan penyelenggara kebutuhan dan ketersediaan. DAOP 8 Surabaya telah melaksanakan kewajiban-kewajiban dalam hal pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Komponen standar pelayanan tercantum dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan asas hukum publik pengangkutan yaitu asas kesadaran hukum, pemerintah wajib menegakkan dan menjamin kepastian hukum serta mewajibkan kepada setiap warga negara Indonesia agar selalu sadar dan taat kepada hukum dalam penyelenggaraan pengangkutan. Kesadaran hukum bagi penumpang kereta api sangat dibutuhkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun, bapak Gunaryo selaku *Customer Care* Unit Pelayanan DAOP 8 Surabaya beranggapan bahwa kesadaran hukum penumpang kereta api sangat diperlukan

⁷ wawancara dengan Bapak Gunaryo, Asisstant Manager Customer care Unit Pelayanan PT. KAI DAOP 8 Surabaya, tanggal 4 November 2015.

⁸ Wawancara dengan Bapak Novianto, Kepala Stasiun Mojokerto, tanggal 31 Oktober 2015.

⁹ Wawancara dengan Bapak Mardiono, Kepala Stasiun Sidoarjo, tanggal 28 November 2015.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Gunaryo, Asisstant Manager Customer care Unit Pelayanan PT. KAI DAOP 8 Surabaya, tanggal 4 November 2015.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Muklis, Kepala Stasiun Tarik, tanggal 23 November 2015.

¹² Wawancara dengan Bapak Gunaryo, Asisstant Manager Customer care Unit Pelayanan PT. KAI DAOP 8 Surabaya, tanggal 4 November 2015.

untuk menjaga dan memelihara fasilitas-fasilitas yang sudah disediakan penyelenggara. Jika penumpang tidak dapat memelihara dan menjaga fasilitas-fasilitas tersebut maka akan cepat rusak dan memperbaiki fasilitas tersebut juga membutuhkan dana, disisi lain masih ada fasilitas yang belum terpenuhi.¹³

Pasal 5 huruf a UUPK menyatakan bahwa salah satu kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Misalnya: cetak tiket mandiri (CTM) di stasiun, sebelum menggunakan alat tersebut calon penumpang kereta api seharusnya membaca prosedur cara menggunakan alat tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam penggunaan. Menurut Bapak Novianto bahwa kesadaran masyarakat kurang karena tidak ada rasa memiliki hal ini disebabkan kereta api merupakan angkutan massal yang menampung orang banyak, jika dari penumpang kereta api sadar dan punya rasa memiliki tentunya fasilitas-fasilitas yang berada di stasiun akan dijaga dan akan menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat.¹⁴

Terkait kesadaran penumpang kereta api akan kebersihan distasiun, saat ini kesadaran penumpang sudah mulai meningkat karena stasiun sekarang sangat bersih berbeda jauh dengan stasiun pada waktu dulu yang kumuh dan banyak sampah. Menurut Bapak Mukhlis bahwa kesadaran penumpang kereta api sudah meningkat, tetapi memang masih ada beberapa penumpang yang belum sadar akan fasilitas-fasilitas yang harus dijaga dan dirawat.¹⁵ Calon penumpang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan juga memiliki kewajiban untuk menjaga fasilitas pelayanan sarana dan prasarana yang telah disediakan sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kesadaran masyarakat yang kurang terkait tentang status kepemilikan tanah, kebanyakan tanah PT KAI itu dipakai oleh masyarakat sehingga timbul sengketa tanah PT KAI dengan masyarakat seperti yang terjadi di Stasiun Sidoarjo. Menurut Bapak Mardiono salah satu hambatan eksternal adalah sengketa tanah antara PT KAI dan warga yang sekarang masih diproses di pengadilan, dimana lahan

teras rumah dinas PT KAI dipakai oleh warga untuk kepentingannya sedangkan tiap hari sabtu dan minggu stasiun Sidoarjo ramai dan membutuhkan lahan parkir yang luas.¹⁶

Standar pelayanan minimum di stasiun kereta tersebut tidak dibuat hanya untuk diketahui oleh petugas PT KAI, tetapi penumpang kereta api juga harus tahu bahwa ada kebijakan yang telah diatur di stasiun maupun didalam kereta. Menurut Bapak Novianto, Daop 8 Surabaya telah memberikan sosialisasi tentang standar pelayanan minimum di stasiun dan didalam kereta api kepada petugas PT KAI yaitu melalui kepala-kepala stasiun, kemudian kepala stasiun mensosialisasikan kepada petugas yang ada di stasiun minimum di dinding-dinding stasiun yang terlihat jelas dan mudah dibaca oleh penumpang kereta api.¹⁷ Sayangnya, masih banyak penumpang kereta api yang belum mengetahui standar pelayanan minimum tersebut, sehingga penumpang kereta api tidak dapat terpenuhi hak-haknya seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sesuai dengan Pasal 4 UUPK.

PT KAI tidak hanya sebatas melakukan sosialisasi tetapi juga diadakan pengecekan fisik dari Dirjen Perkeretaapian. Menurut Bapak Gunaryo setiap tiga bulan pihak dari Dirjen Perkeretaapian mengadakan pengecekan fisik sarana dan prasarana dalam rangka memastikan kesesuaian dengan Permenhub No. PM 48 Tahun 2015. Pengecekan untuk stasiun dilaksanakan 2 kali dalam 1 tahun. Sedangkan untuk kereta api diadakan pengecekan 3 atau 4 kali dalam 1 tahun.¹⁸ Selain itu, DAOP 8 Surabaya juga mensosialisasikan Permenhub tersebut kepada petugas PT KAI. Petugas KAI disini adalah karyawan-karyawati DAOP 8 Surabaya dan Kepala-Kepala stasiun yang termasuk dalam area DAOP 8 Surabaya.

PENUTUP **Simpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan standar pelayanan minimum di DAOP 8 Surabaya berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api masih belum optimal dikarenakan kondisi di stasiun yang menjadi

¹³ Wawancara dengan Bapak Gunaryo Assistant Manager Customer Care Unit Pelayanan PT. KAI DAOP 8, tanggal 4 November 2015.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Novianto, Kepala Stasiun Mojokerto, tanggal 31 Oktober 2015.

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Muklis, Kepala Stasiun Tarik, tanggal 23 November 2015.

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Mardiono, Kepala Stasiun Sidoarjo, tanggal 28 November 2015.

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Novianto, Kepala Stasiun Mojokerto, tanggal 31 Oktober 2015.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Gunaryo Assistant Manager Customer Care Unit Pelayanan PT. KAI DAOP 8, tanggal 4 November 2015.

sampel dalam penelitian terdapat beberapa fasilitas yang belum sesuai dengan standarisasinya. Ada beberapa fasilitas di Stasiun Mojokerto, stasiun Sidoarjo dan stasiun Tarik yang belum tersedia dan juga ada beberapa fasilitas yang sudah tersedia namun belum sesuai dengan yang ada pada lampiran Permenhub Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Berdasarkan wawancara, Implementasi Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api di DAOP 8 Surabaya mempunyai beberapa hambatan dalam melaksanakan peraturan tersebut. Beberapa hambatan yang dihadapi dalam pemenuhan standar pelayanan minimum di DAOP 8 Surabaya antara lain membutuhkan dana yang tidak sedikit, membutuhkan waktu yang panjang dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan dan memelihara fasilitas yang telah tersedia di stasiun kereta api.

Saran

Untuk mendorong terpenuhinya standar pelayanan minimum di DAOP 8 Surabaya yakni di Stasiun Mojokerto sebagai stasiun besar, stasiun Sidoarjo sebagai stasiun sedang dan stasiun Tarik sebagai stasiun kecil berdasarkan data yang didapat peneliti melalui pengamatan dan wawancara, maka peneliti dapat memberikan saran bahwa:

a. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT KAI sebagai penyelenggara diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan di stasiun kereta api kelas besar, sedang maupun kecil sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api. Meminimalisir terjadinya antrian panjang saat penumpang membeli tiket thermal serta lebih meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia secara profesional dan menindak lanjuti dengan segera setiap bentuk yang berhubungan dengan kualitas pelayanan agar tercapai pelayanan prima dan melakukan inovasi-inovasi baru guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing dengan moda transportasi lainnya.

b. Penumpang Kereta Api

Diharapkan masyarakat bagi pengguna jasa perkeretaapian dapat ikut berpartisipasi secara aktif dalam menjaga dan memelihara fasilitas-fasilitas yang telah disediakan oleh PT KAI di stasiun maupun di perjalanan. Masyarakat lebih meningkatkan kesadaran ketika menggunakan sarana dan prasarana perkeretaapian.

c. Pemerintah Kementerian Perhubungan

Diharapkan melakukan pengecekan fisik di stasiun maupun di kereta api dan melakukan pengawasan serta evaluasi secara dinamis dari Permenhub No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api serta melakukan sosialisasi secara merata agar petugas PT KAI maupun masyarakat mengetahui dan memahami isi dari Permenhub No. PM 48 Tahun 2015.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ashshofa, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 4. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2013. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, cet.2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ichsan, Achmad. 1981. *Hukum Dagang*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet. 4. Jakarta: Sinar Grafika.
- M Djuraid, Hadi. 2013. *Jonan dan Evolusi Kereta Api*. Jakarta: Sarana Kata Grafika.
- Melong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.7. Jakarta: PT. Raja Grasindo.
- Muhammad, Abdulkadir. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Cet. IV. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A.z. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, Bahdar Johan. 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Nurhayati, Yati. 2014. *Sejarah Kereta Api Di Indonesia*, Cet. 1. Klaten: CV. Rizki Mandiri.
- Purwosutjipto. 1995. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3 : Hukum Pengangkutan*. Jakarta: Djambatan.
- Sadar, M., Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Akademia.
- Salim, H.A. Abbas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Soekanto, Soejono dan Sri Mamuji. 1985. *Penelitian Hukum Normatif-Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Press.

- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, cet. I. Jakarta: Visimedia.
- Utomo, Suryo Hapsoro Tri. 2009. *Jalan Rel*, Cet. 2. Yogyakarta: Beta Offset Yogyakarta.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, cet III. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Majalah dan Jurnal

- Inderawan, Tunjung. 2009. "Agar Angkutan Massal Ini Aman Dan Nyaman". Dalam Trans Media. Edisi 10. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan Ditjen Perkeretaapian. 2011. *Rencana Induk Perkeretaapian Nasional*.
- Setijowarno, Djoko. 2010. "Transportasi Massal Sebagai Program Nasional", Dalam Trans Media. Edisi 12, Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4722.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038
- Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5048
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta, Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5086.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas Dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api.

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Website

- PT Kereta Api. 2014. *Laporan Tahunan 2013 : Transformasi Menuju Pelayanan Prima*. (Online), (<http://www.kereta-api.co.id>, diakses 7 Maret 2015).
- PT KAI (Persero). 2013. *Laporan Tahunan PT. KAI (Persero) Tahun 2012*, Bandung: PT KAI. (Online), (<http://www.kereta-api.co.id>, diakses 23 April 2015).