

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN NO. PM 9 TAHUN 2011 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM UNTUK ANGKUTAN ORANG DENGAN KERETA API PADA KERETA API KOMUTER SULAM

Deny Rizky Kurniawan

Program Studi S-1 Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya,
denyrizkykurniawan@yahoo.com

Abstrak

Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api bertujuan untuk memberikan hak penumpang sebagai konsumen untuk menerima pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimum. Peneliti tertarik untuk meneliti tentang implementasi Peraturan Menteri Perhubungan tersebut di Kereta Api Komuter Sulam karena terdapat beberapa aspek standar pelayanan minimum yang belum terlaksana secara optimal. Fakta ini ditemukan ketika peneliti menggunakan jasa Kereta Api Komuter Sulam. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan, kendala-kendala, serta upaya-upaya untuk mengatasi kendala dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Perhubungan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dekriptif kualitatif. Data diperoleh melalui pengamatan dan wawancara terhadap informan. Pengamatan dilakukan agar peneliti dapat mengetahui secara langsung pelaksanaan standar pelayanan minimum di Kereta Api Komuter Sulam. Sedangkan wawancara dilakukan terhadap beberapa informan, yaitu penumpang Kereta Api Komuter Sulam, Divisi Komersial dan Pengawas Dipo di Stasiun Pasar Turi Surabaya, serta Divisi Pelayanan dan Divisi Hukum di PT. KAI DAOP VIII.

Pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam masih belum optimal dikarenakan kondisi kereta yang sudah tua beserta fasilitas didalamnya yang belum memadai, seperti ketersediaan tempat duduk, pintu, jendela, kipas angin, dan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, balita, orang sakit, dan lansia. Hal ini dikarenakan ada beberapa kendala yang dihadapi PT. KAI dalam menerapkan standar pelayanan minimum tersebut, diantaranya berasal dari terbatasnya sarana prasarana perkeretaapian dan minimnya kesadaran masyarakat. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, upaya yang dilakukan PT. KAI DAOP VIII Surabaya adalah melakukan perawatan dan perbaikan sarana prasarana perkeretaapian, menerima evaluasi dari masyarakat dan pemerintah, serta melakukan peningkatan kualitas kerja.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimum, Kereta Api Komuter Sulam

Abstract

Minister of Transportation Degree Number PM 9 year 2011 concerning the minimum service standards for train passengers aims to provide passenger rights as a consumer to receive service in accordance with the minimum service standards. Researcher is interested in studying about the implementation of the minister of transportation degree in Sulam Commuter Train because there are some aspects of the minimum service standards that have not implemented optimally. This fact was discovered when researcher use the service of Sulam Commuter Train. The research aims to determine the implementation, the constraints, and the efforts to overcome the obstacles in implementing the minister of transportation degree.

This research uses descriptive qualitative research method. Data obtained through observation and interview against informan. Observation was made so that research can determine directly the implementation of minimum service standards in Sulam Commuter Train. While the interview was conducted toward several informants, there are Sulam Commuter Train Passenger, Commercial Division and Supervisory depot in Surabaya Pasar Turi Station, Services Division and Legal Division PT. KAI DAOP VIII.

Implementation of minimum service standards on Sulam Commuter Train is still not optimum due to the condition of old train along with inadequate facilities therein, such as the availability of seats, doors, windows, fans, and special facilities and services for the disabled, pregnant women, infants, the sick, and the elderly. This is because there are several obstacles faced by PT. KAI in applying the minimum service standards, which comes from lack of railway infrastructure and lack of public awareness. To overcome these constraints, there are efforts made by PT. KAI DAOP VIII Surabaya which include doing maintenance and repair of railway infrastructure, receiving an evaluation from the public and government, as well as improving the quality of work.

Keywords: Minimum Service Standards, Sulam Commuter Train

PENDAHULUAN

Pengangkutan didefinisikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal menuju tempat tujuannya. Proses pengangkutan tersebut merupakan gerakan dari tempat asal,

dimana kegiatan angkutan itu dimulai, ke tempat tujuan, dan ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri. Dalam rangka agar terciptanya suatu sistem transportasi yang baik, telah ditetapkan sistem transportasi nasional (Sistranas) oleh

Departemen Perhubungan. Tujuannya adalah agar terwujud suatu kegiatan transportasi yang terpadu, bersinergi, tertib, lancar, mengutamakan keamanan, efisiensi yang baik dan lain-lain. Sistranas tersebut dilaksanakan menurut beberapa landasan, yaitu menurut landasan idiil Pancasila, landasan konstitusional UUD 1945, landasan visional wawasan nusantara, landasan konsepsional Ketahanan Nasional dan landasan operasional, peraturan perundangan di bidang transportasi serta peraturan lainnya yang terkait.

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi di Indonesia yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus dalam upaya pemenuhan tujuan pengangkutan. Hal ini dikarenakan kereta api mampu mengangkut orang maupun barang secara massal. Dalam peraturan perundang-undangan juga dinyatakan bahwa pengguna jalan harus mendahulukan jalannya kereta api. Hal ini dapat terlihat dalam pasal 114 Huruf (b) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LN Tahun 2009 No. 96, TLN No. 5025) yang menyatakan bahwa pada perlintasan sebidang antara jalur kereta api dan jalan, pengemudi kendaraan wajib mendahulukan kereta api. Karakteristik dan keunggulan kereta api tersebut membuat sarana transportasi ini lebih efisien dibandingkan dengan sarana transportasi jalan lainnya untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang lalu lintasnya padat, seperti angkutan perkotaan. Oleh karena itu, kereta api telah menjadi sarana transportasi pilihan sebagian masyarakat Indonesia dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

PT. Kereta Api Indonesia (untuk selanjutnya disebut PT. KAI) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki kewenangan untuk mengelola perkeretaapian di Indonesia, juga terus memberikan inovasi-inovasi baru dalam memberikan layanan jasa kereta api dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Tahun 2012, PT. KAI telah berbenah mempermudah masyarakat untuk membeli tiket kereta api dengan cepat, bahkan 90 hari sebelum keberangkatan. PT. KAI juga telah memperluas dan memperbanyak *channel* pembelian tiket. PT. KAI bekerjasama dengan jaringan *minimarket*, biro perjalanan, termasuk pembelian lewat telepon via *contact center* 121, *internet reservation*, aplikasi android, blackberry, dan windows mobile yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan memesan tiket kereta api dengan sistem *online*.

PT. KAI memang terus memberikan perbaikan dalam pelayanannya, namun masih ada beberapa hal yang masih harus dibenahi, salah satunya adalah memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan minimum. Standar pelayanan minimum meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan, dan di stasiun

tujuan. Masyarakat membutuhkan perbaikan pelayanan, salah satunya dengan adanya standar minimum pelayanan yang dijalankan secara konsisten. Hal ini juga telah diamanatkan dalam pasal 137 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (LN Tahun 2007 No. 65, TLN No. 4722) (untuk selanjutnya disebut Undang-Undang Perkeretaapian). Undang-undang ini pada dasarnya mempunyai kekuatan berlaku yuridis, namun dalam hal teknis pelaksanaannya harus menunggu Peraturan Pemerintah terlebih dahulu.

Peraturan pelaksana dari Undang-Undang Perkeretaapian baru ada dua tahun kemudian, yaitu Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian (LN Tahun 2009 No. 129, TLN No. 5048) dan Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (LN Tahun 2009 No. 176, TLN No. 5086). Pada pasal 133 - 135 Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api dijelaskan mengenai standar pelayanan minimum angkutan orang yang kemudian ketentuan lebih lanjutnya diatur dengan Peraturan Menteri. Peraturan Menteri Perhubungan yang bersangkutan baru ada dua tahun kemudian setelah adanya Peraturan Pemerintah tersebut, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Standar pelayanan minimum yang diatur dalam peraturan menteri perhubungan meliputi standar pelayanan minimum di stasiun kereta api dan dalam perjalanan. Pelayanan di stasiun diklasifikasikan dalam 3 (tiga) jenis stasiun, yaitu stasiun kecil, sedang dan besar. Berkaitan dengan perjalanan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu perjalanan menggunakan kereta api antarkota dan kereta api perkotaan. Ketentuan mengenai jenis kereta api sendiri diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, pasal 6 - 9 mengatur tentang kereta api antarkota dan pasal 10 - 16 mengatur tentang kereta api perkotaan.

Berdasarkan Daftar Verifikasi Pelaksanaan Pelayanan Publik (*Public Service Obligation/PSO*) Bidang Angkutan Kereta Api untuk Pelayanan Kelas Ekonomi oleh Ditjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan Tahun 2011, terdapat beberapa kereta api ekonomi yang belum memenuhi standar pelayanan minimum. Fakta di lapangan ketika peneliti melakukan penelitian awal menunjukkan bahwa standar pelayanan minimum masih belum optimal pada beberapa kereta api ekonomi, seperti yang terjadi pada Kereta Api Komuter Surabaya-Lamongan (Sulam) di wilayah DAOP VIII Surabaya. Kereta Api Komuter Sulam sendiri termasuk kereta api perkotaan, karena cirinya sama dengan yang dinyatakan dalam pasal 15 Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2009

tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, yaitu:

1. Menghubungkan beberapa stasiun di wilayah perkotaan;
2. Melayani banyak penumpang berdiri;
3. Memiliki sifat perjalanan ulang alik/komuter;
4. Melayani penumpang tetap;
5. Memiliki jarak dan/atau waktu tempuh pendek; dan
6. Melayani kebutuhan angkutan penumpang di dalam kota dan dari daerah *sub-urban* menuju pusat kota atau sebaliknya.

Bukan hanya masalah jumlah gerbong kereta api komuter yang terbatas, permasalahan lainnya juga timbul dari kondisi kereta yang ada kemungkinan belum dirawat secara optimal sehingga menimbulkan kerusakan. Pada Bulan Juni tahun 2012 lalu Kereta Api Komuter Sulam (Surabaya-Lamongan) yang biasanya berangkat pukul 05.25 pagi dari Stasiun Lamongan menuju Stasiun Pasar Turi Surabaya dan sampai pukul 06.20 dan mengangkut banyak pekerja juga mahasiswa, tadi pagi diberhentikan hingga Stasiun Duduk, Gresik pada pukul 06.00 WIB. Hal itu dikarenakan Kereta Api Komuter Sulam mengalami jebol pada lantai gerbong belakang setelah terdengar bunyi keras dari bawah kereta. Penumpang panik, dan berlari berdesakan menuju tempat yang dirasa aman.

Kereta Api Komuter Sulam memang merupakan kereta api kelas ekonomi yang menghubungkan dua kota dalam satu provinsi dengan jarak yang relatif dekat, namun standar pelayanan minimum harus tetap diberikan kepada penumpang kereta api tersebut. Hal ini dikarenakan standar pelayanan minimum ini telah menjadi hak masyarakat secara umum seperti yang dinyatakan dalam pasal 393 Huruf (b) Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian bahwa salah satu hak masyarakat adalah mendapat pelayanan penyelenggaraan perkeretaapian sesuai dengan standar pelayanan minimum. Berdasarkan pasal tersebut, PT. KAI sebagai BUMN penyelenggara perkeretaapian di Indonesia ini harus bisa mengoptimalkan pelayanan sesuai standar pelayanan minimum kepada semua penumpang tanpa terkecuali.

Hubungan antara PT. KAI sebagai penyelenggara perkeretaapian dengan penumpang, pada dasarnya merupakan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumennya. Di Indonesia sendiri, hubungan pelaku usaha dan konsumen telah dipayungi dengan hadirnya undang-undang perlindungan konsumen yang melindungi konsumen dari rendahnya kualitas jasa yang diberikan perusahaan sebagai pelaku usaha. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku pada tanggal 20 April 2000 menjadi payung hukum bagi tuntutan konsumen. Undang-Undang ini

menampung segala sesuatu yang berhubungan dengan keluhan konsumen terhadap pelaku usaha, termasuk pelaku usaha di bidang jasa. Hal ini memberikan konsekuensi hukum dalam perlindungan hak-hak konsumen. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, produsen bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan.

Penumpang Kereta Api Komuter Sulam merupakan seorang konsumen, dimana ditinjau dari pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LN Tahun 1999 No. 42, TLN No. 3821) (untuk selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen) pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat Az. Nasution yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.

Penumpang Kereta Api Komuter Sulam merupakan konsumen di bidang jasa yang hak-haknya dilindungi dalam Undang-Undang Perkeretaapian dan juga Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja terkait mengenai rasa aman dan nyaman yang harus didapatkan oleh penumpang ketika menggunakan jasa Kereta Api Komuter Sulam. Sedangkan PT. KAI merupakan pelaku usaha yang menjalankan usaha perkeretaapian untuk kebutuhan para konsumennya atau pengguna jasanya. Dalam pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dinyatakan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain, sehingga PT. KAI yang merupakan BUMN bisa disebut sebagai pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya.

Hubungan antara PT. KAI sebagai BUMN penyelenggara perkeretaapian di Indonesia dengan penumpang Kereta Api Komuter Sulam merupakan

hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena kedua belah pihak saling menghendaki dan tentunya memiliki rasa saling ketergantungan antara satu dengan yang lainnya. Hal ini juga dikuatkan dengan pendapat Celina Tri Siwi Kristiyanti yang menyatakan bahwa: “Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa konsumen, tidak mungkin produsen terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen bergantung dari hasil produksi produsen”. Oleh karena itu masing-masing pihak dalam hubungan ini harus dilindungi hak-haknya oleh pemerintah, baik sebagai konsumen maupun pelaku usaha melalui peraturan perundang-undangan yang ada.

Pelaksanaan standar pelayanan minimum merupakan hak yang harus diterima oleh penumpang Kereta Api Komuter Sulam sebagai seorang konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh negara. Selain itu perlu diketahui bahwa pada dasarnya standar pelayanan minimum pada kereta api penumpang bukan berarti akan menyulitkan PT. KAI dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Hal tersebut juga membantu bagi PT. KAI sebagai perusahaan jasa yang biasanya sulit untuk mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini juga sering disebut sebagai penelitian bekerjanya hukum (*law in action*) yang didasarkan pada doktrin para realis Amerika seperti Holmes, yaitu “*law is not just been logic but experience*” atau dari Roscou Pound tentang “*law as a tool of social engineering*”.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan dua metode, yaitu :

1. Observasi (pengamatan).

Peneliti akan melakukan observasi pada Kereta Api Komuter Sulam. Peneliti menganggap perlu dilakukan observasi agar peneliti mengetahui secara langsung pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam. Peneliti dapat melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Dalam melakukan pengamatan, peneliti akan berperan serta secara lengkap, dimana dalam

hal ini peneliti akan menjadi anggota dari kelompok yang diamatinya sehingga peneliti dapat memperoleh informasi apa saja yang dibutuhkannya, termasuk yang dirahasiakan sekalipun. Observasi ini digunakan peneliti untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu terkait pelaksanaan standar pelayanan minimum sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang pada Kereta Api Komuter Sulam.

2. Wawancara.

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan informan dari dua pihak yaitu konsumen pengguna jasa kereta api dan juga pelaku usaha penyelenggara perkeretaapian, yang terdiri dari:

1. Penumpang Kereta Api Komuter Sulam;
2. Divisi Komersial Stasiun Pasar Turi Surabaya;
3. Dipo Stasiun Pasar Turi Surabaya;
4. Divisi Pelayanan Kantor PT. KAI DAOP VIII; dan
5. Divisi Hukum Kantor PT. KAI DAOP VIII;

Untuk penumpang Kereta Api Komuter Sulam, peneliti akan melakukan wawancara dengan 20 orang penumpang, yang terdiri dari:

1. 5 orang penumpang Kereta Api Komuter Sulam No. Kereta 263 (03.55-05.00) dari Surabaya ke Lamongan;
2. 5 Orang Penumpang Kereta Api Komuter Sulam No. Kereta 264 (05.15-06.30) dari Lamongan ke Surabaya;
3. 5 orang penumpang Kereta Api Komuter Sulam No. Kereta 265 (16.35-17.56) dari Surabaya ke Lamongan; dan
4. 5 orang penumpang Kereta Api Komuter Sulam No. Kereta 266 (18.45-19.52) dari Lamongan ke Surabaya.

Selain melakukan observasi pada Kereta Api Komuter Sulam, wawancara yang dilakukan dengan penumpang bermaksud untuk menjawab rumusan masalah pertama terkait pelaksanaan standar pelayanan minimum sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang pada Kereta Api Komuter Sulam. Hal ini dikarenakan penumpangnya yang dapat merasakan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimum.

Wawancara dengan pihak PT. KAI, baik pegawai yang berasal dari PT. KAI DAOP VIII dan juga Stasiun Pasar Turi Surabaya bertujuan untuk menjawab rumusan masalah kedua dan ketiga

dalam penelitian ini yaitu terkait kendala yang dihadapi PT. KAI DAOP VIII Surabaya dalam menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam serta upaya yang dilakukan PT. KAI DAOP VIII Surabaya untuk mengatasi kendala dalam menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian mengenai implementasi standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam dilakukan pada bulan Januari sampai Pebruari 2014. Penelitian diawali dengan melakukan observasi terhadap kondisi Kereta Api Komuter Sulam yang dikaitkan dengan komponen-komponen standar pelayanan minimum pada kereta api perkotaan. Observasi dilakukan dengan cara peneliti bertindak sebagai penumpang Kereta Api Komuter Sulam dan melakukan perjalanan dari Surabaya menuju Lamongan, dan sebaliknya. Peneliti telah beberapa kali melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Komuter Sulam selama proses penelitian. Namun secara khusus untuk melakukan observasi untuk menjawab rumusan masalah pertama, peneliti melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Komuter Sulam dari Surabaya menuju Lamongan, dan sebaliknya pada jadwal keberangkatan pagi hari di tanggal 25-27 Januari 2014. Selanjutnya pada tanggal 3-5 Pebruari 2014, peneliti melakukan perjalanan menggunakan Kereta Api Komuter Sulam dari Surabaya menuju Lamongan, dan sebaliknya pada jadwal keberangkatan sore hari.

Pada Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api, dijelaskan secara detail terkait komponen standar pelayanan minimum tersebut berdasarkan uraian, indikator, dan juga keterangan tambahan yang berkaitan untuk memperjelas informasi pelaksanaan standar pelayanan minimum yang ada. Namun, apabila melihat pada jenis kereta api perkotaan, ada beberapa yang berbeda apabila dibandingkan dengan yang diatur pada pasal 4 ayat (3) Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Beberapa perbedaan antara pasal 4 ayat (3) dengan Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api tersebut, peneliti mengkombinasikan komponen yang ada agar hasil

penelitian dapat optimal. Komponen yang diteliti pada Kereta Api Komuter Sulam dalam penelitian ini meliputi:

1. Pintu;
2. Jendela;
3. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran;
4. Lampu penerangan dalam kereta;
5. Kipas angin;
6. Rak bagasi;
7. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan;
8. Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah 5 (lima) tahun, orang sakit; dan orang lanjut usia;
9. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri;
10. Fasilitas kesehatan;
11. Fasilitas keselamatan dan keamanan;
12. Nama dan nomor urut kereta;
13. Informasi gangguan perjalanan kereta api; dan
14. Ketepatan jadwal perjalanan kereta api.

Gambar 1

Suasana Ketika Terjadi Pelemparan Batu



Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti

Melalui observasi tersebut, peneliti juga mendapatkan fakta bahwa selama perjalanan Kereta Api Komuter Sulam rawan terjadi pelemparan batu. Seperti yang peneliti temui ketika pada tanggal 5 Pebruari 2014, terjadi pelemparan batu pada Kereta Api Komuter Sulam jadwal keberangkatan sore hari dari Stasiun Pasar Turi Surabaya menuju Stasiun Lamongan. Kejadian ini bermula ketika ada beberapa penumpang yang naik kereta dari Stasiun Tandes. Tempat duduk sudah penuh, maka beberapa penumpang tersebut duduk di dekat pintu kereta. Ketika kereta baru berangkat dari Stasiun Tandes, terdengar suara lemparan batu dan ternyata mengenai pelipis kanan seorang penumpang bernama Fendik. Petugas PT. KAI sigap membantu untuk menggunakan obat-obatan dalam kotak P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan) pada kereta untuk digunakan sebagai pertolongan pada korban pelemparan batu tersebut.

Beberapa penumpang banyak yang berbicara bahwa antara Stasiun Tandes dengan Stasiun Benowo telah beberapa kali terjadi pelemparan batu. Petugas PT. KAI bertindak tanggap menangani masalah tersebut, karena ketika singgah di Stasiun Kandangan, penumpang yang terkena lemparan batu tersebut dipersilahkan turun di Kantor Stasiun Kandangan untuk membuat laporan. Setelah membuat laporan, penumpang tersebut melanjutkan perjalanan sampai di Stasiun Lamongan.

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan para penumpang sejumlah 20 (dua puluh) orang, masing-masing 5 (orang) pada jadwal keberangkatan yang berbeda. Hal ini dimaksudkan agar informan yang diwawancarai dapat mewakili penumpang Kereta Api Komuter Sulam secara keseluruhan dari jadwal keberangkatan yang berbeda. Wawancara yang dilakukan bersifat semi terbuka dan menyesuaikan kondisi dari informan yang peneliti temui. Informan merupakan penumpang Kereta Api Komuter Sulam yang dewasa, yaitu berusia diatas 17 tahun. Peneliti melakukan wawancara antara tanggal 1-20 Januari 2014, sehingga peneliti melakukan penelitian pada hari kerja dan juga hari libur. Peneliti berhasil mewawancarai 11 informan perempuan dan 9 informan laki-laki dengan rentang usia 17-46 tahun dengan mayoritas pekerjaannya adalah pegawai swasta. Melalui wawancara, peneliti dapat mengetahui perspektif penumpang terkait pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam.

Wawancara tidak berhenti pada penumpang saja, namun wawancara juga dilakukan terhadap pihak PT. KAI untuk menjawab rumusan masalah kedua dan ketiga. Hari Jumat tanggal 24 Januari 2014, peneliti menemui Bapak Zaini selaku *Supervisor Commercial* Stasiun Pasar Turi Surabaya. Wawancara ini bersifat terbuka sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang cukup terkait kondisi Kereta Api Komuter Sulam. Hari Rabu tanggal 29 Januari 2014, peneliti mewawancarai Bapak Yudi Istiarto, S.H selaku Manajer Hukum PT. KAI DAOP VIII. Wawancara tersebut bertujuan untuk melihat dari kaca mata hukum, pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Berkaitan dengan perawatan dan perbaikan Kereta Api Komuter Sulam dalam upaya pemenuhan standar pelayanan minimum, peneliti melakukan wawancara terbuka dengan Bapak Suhendarto, S.T selaku Pengawas Dipo Stasiun Pasar Turi Surabaya pada hari Selasa tanggal 4 Pebruari 2014. Wawancara tersebut sungguh menarik karena banyak mengungkap fakta baru terkait terkendalanya pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter

Sulam. Peneliti juga berkesempatan melihat Kereta Api Komuter Sulam ketika tidak beroperasi sehingga peneliti dapat melakukan observasi lanjutan secara detail. Dipo Stasiun Pasar Turi Surabaya juga mengupayakan perbaikan pada kereta api tertentu karena keterbatasan peralatan di Dipo Stasiun Pasar Turi Surabaya. Apabila terjadi kerusakan parah terhadap kereta api akan diperbaiki di Balai Yasa Yogyakarta. Perawatan dan perbaikan tersebut juga merupakan bentuk upaya untuk mengatasi kendala yang ada dalam melaksanakan standar pelayanan minimum.

Salah satu hal yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan minimum adalah jumlah penumpang yang diangkut setiap harinya. Penumpang yang diangkut setiap harinya berpengaruh pada beberapa aspek pelaksanaan standar pelayanan minimum, diantaranya ketersediaan tempat duduk dan ketersediaan rak bagasi pada Kereta Api Komuter Sulam. Data penumpang selama Bulan Januari 2014 peneliti dapatkan dari Stamformasi dan Okupansi Kereta Api Penumpang PT. KAI DAOP VIII Stasiun Pasar Turi Surabaya serta Bagian Loket Stasiun Lamongan.

Pembahasan

Hasil penelitian yang telah didapat peneliti akan dibahas satu persatu sesuai dengan rumusan masalah yang ada. Pembahasan memuat mengenai pelaksanaan standar pelayanan minimum sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang pada Kereta Api Komuter Sulam, kendala yang dihadapi PT. KAI DAOP VIII Surabaya dalam menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam, dan upaya yang dilakukan PT. KAI DAOP VIII Surabaya untuk mengatasi kendala dalam menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam.

1. Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang pada Kereta Api Komuter Sulam

Menjawab rumusan masalah pertama terkait pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam. Peneliti menelaah dari 14 komponen standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi, ternyata 6 komponen sudah terpenuhi dengan baik meskipun

belum 100% sempurna, diantaranya: lampu penerangan dalam kereta, rak bagasi, informasi stasiun yang dilewati secara berurutan, fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri, fasilitas kesehatan, serta nama dan nomor urut kereta. Sisanya terdapat 2 komponen yang belum ada dan 6 komponen yang perlu diperbaiki terkait fungsi sarananya.

Pertama yang akan dibahas adalah pintu, membuka dan menutup pintu kereta dilakukan secara manual oleh petugas PT. KAI. Pintu kereta pada saat berangkat dari stasiun, selalu ditutup semua oleh petugas PT. KAI, namun saat perjalanan biasanya pintu membuka sendiri secara perlahan karena tidak dikunci. Saat singgah pada stasiun kedua atau ketiga, maka penumpang semakin banyak dan biasanya penumpang yang membuka pintu tersebut dan duduk di dekat pintu kereta. Sehingga keamanan dan keselamatan penumpang berkurang dikarenakan kelalaian dari pihak penumpang dan juga dari pihak petugas PT. KAI yang terkadang tidak menegur penumpang tersebut.

Sama halnya dengan pintu, jendela yang memenuhi standar pelayanan minimum adalah jumlahnya minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi. Jendela Kereta Api Komuter Sulam pada dasarnya telah memenuhi fungsi dasarnya yaitu untuk sirkulasi udara selama perjalanan dan juga penerangan ketika perjalanan di pagi ataupun sore hari telah terpenuhi dengan baik. Hal ini juga sejalan dengan pendapat para penumpang Kereta Api Komuter Sulam saat melakukan wawancara. Sehingga secara keseluruhan, jendela pada Kereta Api Komuter Sulam telah sesuai dengan indikator standar pelayanan minimum, dengan catatan perlu dirawat lebih baik agar fungsi dasar dari jendela dapat lebih optimal.

Selanjutnya mengenai tempat duduk akan dimulai dari pengamatan tiket Kereta Api Komuter Sulam yang menyatakan bahwa “tanpa tempat duduk” pada kereta. Faktanya, di dalam Kereta Api Komuter Sulam terdapat tempat duduk dengan sandaran memanjang di bagian kanan dan kiri kereta dekat jendela dengan kapasitas 212 orang.

Gambar 2

**Suasana di Dalam Kereta Api Komuter Sulam
Saat Perjalanan Sore Hari dari Surabaya
Menuju Lamongan**



Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti

Faktanya, jumlah penumpang yang duduk di setiap perjalanan Kereta Api Komuter Sulam hanya mencapai 120-140 penumpang, sisanya penumpang akan berdiri, duduk di lantai kereta, atau bahkan sampai duduk di dekat pintu kereta.

Indikator standar pelayanan minimum terkait tempat duduk adalah jumlah maksimum kapasitas yaitu 1m^2 untuk 6 orang penumpang. Jumlah penumpang Kereta Api Komuter Sulam terkadang hanya sedikit dan kurang dari kapasitas maksimal. Akan tetapi pada jadwal keberangkatan dan hari tertentu bisa melebihi jumlah maksimal. Sehingga terkait ketersediaan tempat duduk bisa memenuhi dan tidak memenuhi standar pelayanan minimum. Hal ini tergantung pada jumlah penumpang yang naik dan turun di setiap stasiun keberangkatan dan stasiun persinggahan. Dalam Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api juga diberikan keterangan bahwa pembatasan jumlah penumpang untuk masa-masa sibuk (lebaran natal, tahun baru, dan libur nasional) dapat dikecualikan setelah mendapat ijin Dirjen. Sehingga PT. KAI dapat membatasi jumlah penumpang pada hari-hari tertentu setelah mendapat ijin Dirjen Perkeretaapian demi mewujudkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penumpang.

Mengenai kipas angin, Kereta Api Komuter Sulam tidak menyediakan kipas angin di dalamnya. Padahal seharusnya menurut indikator standar pelayanan minimum setiap kereta ekonomi menyediakan 5 (lima) buah kipas angin dengan catatan minimal 95% berfungsi sesuai dengan standar teknis dan standar operasi. Sedangkan exhaust jumlahnya sangat banyak, yaitu 14 (empat belas) yang terdapat pada langit-langit kereta. Dalam indikator standar pelayanan minimum, exhaust yang harus ada hanya 4 (empat) buah dengan catatan minimal 95% berfungsi sesuai dengan standar teknis dan standar operasi.

Melihat keadaan yang ada, maka ketentuan mengenai kipas angin sesuai standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam belum terpenuhi dengan baik. Kondisi inilah yang membuat kondisi di dalam kereta masih terasa panas dan penat, karena exhaust belum berfungsi

dengan baik meski jumlahnya banyak. Sehingga pintu dan jendela kereta sering dibuka oleh penumpang agar ada pertukaran udara selama perjalanan.

Kereta Api Komuter Sulam merupakan kereta api ekonomi dengan jarak tempuh yang tidak terlalu jauh, sehingga fasilitas khusus bagi penumpang penyandang cacat, ibu hamil, balita, orang sakit, atau lansia masih belum ditemui. Sebagian besar penumpang bahkan juga tidak tahu bahwa seharusnya fasilitas ini tersedia pada kereta api. Fasilitas khusus ini sebenarnya sangat membantu bagi penumpang penyandang cacat, ibu hamil, balita, orang sakit, atau lansia. Padahal seharusnya fasilitas ini perlu diperhatikan.

Biasanya yang paling sering dijumpai pada Kereta Api Komuter Sulam adalah ibu hamil, balita, dan juga lansia. Setidaknya fasilitas khusus ini dapat dilaksanakan berupa tempat duduk khusus minimal 5% dari jumlah keseluruhan tempat duduk bagi penyandang cacat, ibu hamil, balita, orang sakit, atau lansia. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang terdapat Lampiran II Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api. Sehingga fasilitas khusus pada Kereta Api Komuter Sulam belum terpenuhi.

Fasilitas keselamatan dan keamanan digunakan agar dapat memberikan rasa aman dan menjamin keselamatan bagi penumpang kereta api dan mencegah terjadinya tindak kriminal kepada penumpang. Meskipun sampai saat ini tampaknya fasilitas ini belum pernah digunakan karena sampai saat ini Kereta Api Komuter Sulam belum pernah mengalami keadaan darurat, seperti kecelakaan selama di perjalanan. Namun ada baiknya di dalam kereta terdapat gambar panduan penggunaan fasilitas keamanan dan keselamatan yang baik dan benar agar penumpang bisa sigap siaga ketika terjadi keadaan darurat seperti kecelakaan.

Gangguan Kereta Api Komuter Sulam yang sering dijumpai adalah ketika kereta singgah di stasiun terlalu lama dikarenakan ada kereta lainnya yang diprioritaskan untuk melintas terlebih dahulu, biasanya kereta api antar kota kelas bisnis dan eksekutif. Hal inilah yang menyebabkan pada hari-hari tertentu, Kereta Api Komuter Sulam datang terlambat di stasiun akhir. Kemudian juga ada 3 (tiga) penumpang yang mengatakan bahwa ketika terjadi banjir besar di daerah Gresik dan Lamongan tahun 2011 lalu, petugas Kereta Api Komuter Sulam memberitahu secara lisan kepada penumpang bahwa kereta berjalan pelan-pelan dikarenakan banjir. Namun apabila ingin menyampaikan secara luas, ada baiknya di dalam Kereta diberikan pengeras suara agar informasi yang disampaikan jelas.

Mengenai batas keterlambatan menurut ketentuan Lampiran II Peraturan Menteri

Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api adalah 15% dari waktu perjalanan yang dijadwalkan dan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional ataupun kecelakaan). Implementasi ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan pada Kereta Api Komuter Sulam sudah cukup baik. Waktu perjalanan menggunakan Kereta Api Komuter Sulam sekitar 75 menit sehingga batas keterlambatannya sekitar 10-12 menit. Biasanya keterlambatan Kereta Api Komuter Sulam hanya 5-10 menit, itupun juga tidak terjadi terus menerus. Keterlambatan terjadi dikarenakan biasanya kereta harus berhenti agak lama di stasiun persinggahan jika ada kereta antar kota yang diprioritaskan untuk melintas di stasiun tersebut.

2. Kendala yang dihadapi oleh PT. KAI DAOP VIII Surabaya dalam menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam

Kendala paling utama dalam pelaksanaan standar pelayanan minimum berasal dari terbatasnya sarana dan prasarana perkeretaapian. Melalui observasi yang dilakukan peneliti juga dapat diketahui bahwa minimnya kesadaran masyarakat juga menjadi kendala pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam.

Sarana perkeretaapian menurut pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perkeretaapian adalah kendaraan yang dapat bergerak di jalan rel. Sedangkan prasarana perkeretaapian menurut pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan. Sarana dan prasarana yang menjadi kendala dalam pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam adalah gerbong beserta fasilitas di dalamnya, jalur Kereta Api Komuter Sulam, stasiun tempat pemberhentian dan persinggahan Kereta Api Komuter Sulam, dan fasilitas operasi Kereta Api Komuter Sulam.

Kereta Api Komuter Sulam dibeli dari Jepang antara tahun 1978-1982, kemudian dioperasikan sebagai kereta api komersil di beberapa wilayah di Pulau Jawa dari tahun 1983-1997. Selama 3 (tiga) tahun dari tahun 1997 sampai tahun 2000, gerbong diperbaiki dan tidak dioperasikan untuk sementara. Tahun 2000 sampai sekarang, gerbong tersebut dioperasikan sebagai Kereta Api Komuter Sulam. Menurut Bapak Suhendarto, Pengawas Dipo Stasiun Pasar Turi Surabaya, umur kereta yang dianggap tua adalah kereta yang umurnya lebih dari 30 tahun. Sehingga Kereta Api Komuter Sulam

sudah termasuk tua dan membutuhkan perawatan lebih serta perbaikan jika terjadi kerusakan.

Secara kuantitas, jumlah 2 (dua) gerbong Kereta Api Komuter Sulam untuk beberapa waktu tertentu, seperti hari libur nasional dirasa tidak cukup mengatasi jumlah penumpang yang melonjak. Jika dipaksakan maka dikhawatirkan akan mengurangi rasa nyaman dan aman penumpang. Seharusnya ada penambahan gerbong kereta pada hari libur nasional sebagai bentuk antisipasi lonjakan penumpang yang sering terjadi. Karena ketika peneliti melakukan penelitian di Dipo Stasiun Pasar Turi Surabaya, terdapat 1 (satu) gerbong Kereta Api Komuter Sulam yang secara fisik kondisinya kurang baik. Banyak bagian kereta yang berkarat dan catnya meneghapus. Sehingga akan dilakukan perbaikan di Dipo Stasiun Pasar Turi, kemudian apabila kerusakannya parah maka akan dikirim di Balai Yasa Yogyakarta. Ketika gerbong ini selesai diperbaiki, maka dapat digunakan sebagai gerbong cadangan apabila terjadi lonjakan jumlah penumpang pada hari libur nasional.

Kesadaran masyarakat terhadap hukum yang berlaku di masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting dalam rangka upaya penegakkan hukum. Dalam pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam terkadang juga terkendala masalah kesadaran masyarakat yang masih kurang. Hak-hak seorang penumpang dan bahkan penumpang lainnya tidak dapat tercapai. Hak penumpang sebagai konsumen pengguna jasa yang sering dilanggar oleh konsumen itu sendiri adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan suatu jasa, yang dinyatakan pada pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Gambar 3

Penumpang yang Duduk di Pintu Kereta



Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti

Masyarakat yang belum tahu bahwa ada aturan mengenai standar pelayanan minimum, tetap harus bisa menjaga keamanan dan keselamatan dirinya masing-masing. Hal ini dikarenakan menurut Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dinyatakan bahwa salah satu kewajiban konsumen adalah membaca

atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Dalam hal perkeretaapian, hal tersebut bisa dilakukan dengan tidak membuka pintu kereta selama perjalanan ataupun tidak duduk di dekat pintu yang dibuka selama perjalanan. Kejadian ini bukan hanya terjadi ketika terdapat keterbatasan tempat duduk. Ketika tempat duduk masih tersisa, terkadang ada beberapa penumpang yang memilih duduk di dekat kereta dengan alasan ingin mencari udara segar. Petugas PT. KAI juga sering mengingatkan, namun beberapa penumpang masih ada yang melanggar.

3. Mengatasi Kendala dalam Menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam

Setiap harinya, arus transportasi menuju Kota Surabaya cukup padat, termasuk yang menggunakan Kereta Api Komuter Sulam. Pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam sangat diharapkan oleh banyak penumpangnya. Oleh karena itu, pihak PT. KAI akan berusaha mengatasi kendala-kendala yang ada dengan melakukan perawatan dan perbaikan sarana prasarana perkeretaapian, menerima evaluasi dari masyarakat dan pemerintah, dan juga melakukan peningkatan kualitas kerja.

Melalui wawancara dengan beberapa divisi pada PT. KAI selama penelitian di bulan Januari dan Pebruari 2014, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa upaya untuk melakukan perawatan dan perbaikan sarana pada Kereta Api Komuter Sulam secara nyata dilakukan dengan beberapa cara diantaranya:

1. PT. KAI fokus dalam peningkatan pelayanan khususnya bagi angkutan penumpang dengan pemasangan fasilitas AC di kereta kelas ekonomi dan bisnis secara bertahap. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah peningkatan pelayanan sehingga setiap penumpangnya tidak lagi merasakan penat dan panas di dalam kereta. Apabila terjadi kesepakatan-kesepakatan lebih lanjut terkait hal ini, maka dalam waktu dekat akan diusahakan Kereta Api Komuter Sulam akan difasilitasi dengan AC. Meskipun tidak, PT. KAI akan berusaha mengoptimalkan kinerja fasilitas yang sekarang ada yaitu exhaust.
2. PT. KAI menetapkan aturan larangan merokok di stasiun dan di atas kereta. Langkah ini dilakukan untuk mengakomodir hak penumpang sebagai konsumen pengguna jasa atas kenyamanan di atas kereta api.
3. PT. KAI juga menempatkan petugas *cleaning service on train* (CSOT) pada Kereta Api

- Komuter Sulam yang bertanggung jawab atas kebersihan kereta selama di perjalanan.
4. Revitalisasi gerbong Kereta Api Komuter Sulam dengan cara melakukan perbaikan di Dipo Stasiun Pasar Turi Surabaya dan juga di Balai Yasa Yogyakarta. Revitalisasi tersebut bertujuan untuk mengganti armada lama yang sudah tidak efisien untuk disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, sebagai salah satu pilar dalam membangun pelayanan prima.
 5. Pelaksanaan uji berkala pada Kereta Api Komuter Sulam yang dilaksanakan terhadap fungsi kereta api yang meliputi uji statis dan uji dinamis. Uji statis adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kondisi peralatan dan kemampuan kerja sarana perkeretaapian dalam keadaan tidak bergerak. Sedangkan uji dinamis adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kondisi peralatan dan kemampuan kerja sarana perkeretaapian dalam keadaan bergerak.

Menurut pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang menyatakan bahwa masyarakat berhak memberikan saran dan masukan terhadap standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan baik secara lisan atau tertulis kepada Menteri dan/atau melalui Direktur Jenderal. Hal ini juga mengakomodir ketentuan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Sedangkan evaluasi dari Pemerintah dilaksanakan melalui Ditjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan yang dilakukan setiap 6 (enam) bulan sesuai dengan pasal 6 Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang.

Kritik dan saran dari masyarakat yang menjadi penumpang kereta api, termasuk Kereta Api Komuter Sulam dapat disampaikan dengan beberapa cara. Cara paling mudah adalah menyampaikan secara lisan kepada *customer service* di stasiun. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan salah satu hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan konsumen. Peran pemerintah masih sangat dominan dalam pengembangan kereta api nasional, baik dalam aspek pendanaan dan investasi, regulasi serta pengembangannya. Evaluasi dan pengawasan dari Pemerintah yang dilakukan melalui Ditjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan juga membantu mengatasi kendala yang ada dalam melaksanakan standar pelayanan minimum.

Setelah dilakukannya verifikasi pelaksanaan pelayanan publik (*public service obligation/PSO*)

bidang angkutan kereta api untuk kereta api ekonomi, Ditjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan, Bapak Tundjung Inderawan pernah mengirim pemberitahuan tertulis kepada Dirut PT. KAI pada 27 Oktober 2011. Melalui surat tersebut, Bapak Tundjung Inderawan meminta Direktur Utama PT. KAI untuk segera melakukan perbaikan kondisi fasilitas sarana kereta api di beberapa rute yang tidak memenuhi standar pelayanan minimum sebagaimana yang telah ditetapkan. Dalam surat tersebut disebutkan, PT. KAI akan dikenakan sanksi berupa denda sebesar 1 % (satu perseribu) dari nilai *Public Service Obligation/PSO* per hari per rangkaian kereta api jika tidak dilakukan perbaikan fasilitas kereta api ekonomi setelah 15 hari sejak tanggal surat pemberitahuan diterima.

Mengenai upaya peningkatan kualitas kerja sebenarnya berhubungan dengan sumber daya manusia PT. KAI terutama yang bertugas di Kereta Api Komuter Sulam. PT. KAI selalu melakukan rekrutmen melalui tahapan seleksi untuk mewujudkan pegawai yang berkualitas. Berkaitan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas sekaligus memotivasi para pegawai.

PENUTUP

Simpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah:

- a. Pelaksanaan standar pelayanan minimum pada Kereta Api Komuter Sulam sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang masih belum optimal dikarenakan kondisi kereta yang sudah tua beserta fasilitas didalamnya yang belum memadai, seperti: pintu, jendela, ketersediaan tempat duduk, kipas angin, fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, balita, orang sakit, dan lansia, fasilitas kesehatan dan keamanan, informasi gangguan perjalanan kereta api, dan ketepatan jadwal kereta api.
- b. Penerapan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api pada Kereta Api Komuter Sulam ternyata juga dihadapkan dengan beberapa kendala. Secara umum, kendala yang dihadapi PT. KAI dalam menerapkan standar pelayanan minimum berasal dari terbatasnya sarana prasarana perkeretaapian dan minimnya kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan tersebut.
- c. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, upaya yang dilakukan PT. KAI DAOP VIII Surabaya dalam menerapkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan cara melakukan perawatan dan perbaikan sarana prasarana

perkeretaapian, menerima evaluasi dari masyarakat dan pemerintah, serta melakukan peningkatan kualitas kerja bagi pegawai PT. KAI.

Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah:

- a. PT. KAI yang bertindak sebagai pelaku usaha dalam kegiatan perkeretaapian diharapkan melaksanakan standar pelayanan minimum pada semua sektor dan kelas kereta api sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- b. Penumpang Kereta Api Komuter Sulam harusnya juga semakin meningkatkan kesadaran hukum dan toleransi ketika menggunakan jasa Kereta Api Komuter Sulam. Apabila ada keluhan, saran, dan kritik terhadap Kereta Api Komuter Sulam, seorang penumpang juga diperbolehkan untuk menyampaikannya melalui *customer service* atau pegawai PT. KAI yang sedang bertugas.
- c. Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan diharapkan melakukan pengawasan dan evaluasi secara intens dan konsisten terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api. Standar pelayanan minimum berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang. Oleh karena itu, ada baiknya jika Kementerian Perhubungan menambahkan aturan terkait sosialisasi standar pelayanan minimum dengan cara mengharuskan PT. KAI mencantumkan komponen-komponen standar pelayanan minimum pada dinding kereta. Dengan demikian maka penumpang juga akan tahu terkait hak-hak yang harus diterimanya. Apabila terdapat pelanggaran, penumpang dapat dengan tanggap melakukan tindakan penyampaian kritik dan saran pada PT. KAI. Penyampaian kritik dan saran harus lebih difasilitasi baik melalui sosial media online atau terdapat pada formulir pengisian data pembelian tiket kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. 2009. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Fuady, Munir. 2005. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gani, M. 1978. *Kereta Api Indonesia*. Jakarta: Departemen Penerangan Republik Indonesia.
- Hadjon, Philpus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Miru, Ahmadi dan Sutarnan Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdulkadir. 2008. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Diadit Media.
- Nasution, M.N. 2007. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Nurmandjito. 2000. *Kesiapan Perangkat Perundang-Undangan Tentang Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2012. *Laporan Tahunan PT. Kereta Api Indonesia Persero 2011*. Jakarta: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2013. *Laporan Tahunan PT. Kereta Api Indonesia Persero 2012*. Jakarta: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Salim, Abas. 1993. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Shofie, Yusuf. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK: Teori dan Penegakan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Bogor: Grafika Mardi Yuana.
- Sidharta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Soekanto, Soerjono. 2010. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI-Press.

- Sugiono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Jurnal

- Dirgantoro, Guruh, dkk. 2012. *Stasiun Kereta dan Commuter Center Manggarai*. Jurnal Imaji Volume 1 Nomor 1.

Makalah

- Setiawan, Rudy. 2005. *Karakteristik Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*. Disampaikan pada Seminar Nasional Rekayasa Perencanaan V 2005 di Universitas Pembangunan Nasional, Jawa Timur.

Skripsi, Tesis, dan Disertasi

- Miru, Ahmadi. 2000. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen di Indonesia*. Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga.

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negeri Republik Indonesia 1945.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Tahun 1999 No. 42, Tambahan Lembaran Negara No. 3821.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Lembaran Negara Tahun 2007 No. 65, Tambahan Lembaga Negara No. 4722.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Tahun 2009 No. 96, Tambahan Lembaran Negara No. 5025.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Tahun 2009 No. 112, Tambahan Lembaran Negara No. 5038.
- Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, Lembaran Negara Tahun 2009 No. 129, Tambahan Lembaran Negara No. 5048.
- Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api, Lembaran Negara Tahun 2009 No. 176, Tambahan Lembaran Negara No. 5086.
- Peraturan Presiden No. 53 Tahun 2012 tentang Kewajiban Pelayanan Publik dan Subsidi Angkutan Perintis Bidang Perkeretaapian, Biaya Penggunaan Prasarana Perkeretaapian Milik Negara, serta Perawatan dan Pengoperasian Prasarana Perkeretaapian Milik Negara.

- Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Internet

- Damardono, Haryo. 2011. *Standar Pelayanan Minimum Kereta Api adalah Harga Mati*. <http://nasional.kompas.com/read/2011/01/10/03292497> diakses 29 Agustus 2013.
- Dinas Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur. 2013. *Perkeretaapian*. http://dishubllaj.jatimprov.info/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=119 diakses 23 Agustus 2013.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2011. *PT. KA Harus Laksanakan SPM*, <http://m.dephub.go.id/read/berita/direktorat-jenderal-perkeretaapian/pt-ka-harus-laksanakan-spm-3538> diakses 14 Pebruari 2014.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2011. *Standar Pelayanan Minimum KA Belum Terpenuhi*, <http://m.dephub.go.id/read/berita/direktorat-jenderal-perkeretaapian/stabdar-pelayanan-minimum-ka-belum-terpenuhi-7619> diakses 15 Pebruari 2014.
- Kompasiana. 2012. *Lantai Kereta Api Komuter Sulam Jebol*. <http://ekonomi.kompasiana.com/manajemen/2012/06/26/lantai-kereta-api-komuter-sulam-jebol-472714.html> diakses 23 Agustus 2013.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2013. *Info Produk dan Layanan Penumpang*. <http://tiket.kereta-api.co.id:443/> dikases 11 Januari 2014.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2013. *Persyaratan dan Ketentuan Angkutan Penumpang*. <http://tiket.kereta-api.co.id:443/> dikases 11 Januari 2014.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2013. *Sejarah Perkeretaapian*. <http://kereta-api.co.id> dikases 11 Januari 2014.
- Redaksi Info Publik. 2011. *LIPI Gelar Seminar Standar Pelayanan Minimum Kereta Api*. <http://www.infopublik.org/read/108/lipi-gelar-seminar-standar-pelayanan-minimum-kereta-api.html> diakses 29 Agustus 2013.
- Tribun News. 2011. *Armada Komuter Sulam Terbatas*. <http://surabaya.tribunnews.com/2011/05/30/armada-komuter-sulam-terbatas> dikases 23 Agustus 2013.
- Wikipedia Indonesia. 2013. *Kereta Api Surabaya-Lamongan*. http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_api_Surabaya-Lamongan diakses 29 Agustus 2013.

Wikipedia Indonesia. 2010. *Kereta Komuter*.
http://id.wikipedia.org/wiki/Kereta_komuter

diakses 10 Januari 2014.

