

# Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan

## *Implementation of the Regulation of the Minister of Transportation Number PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train in the Ease and Convenience of Services at Medan Train Stations*

Ali Putra P Harahap<sup>1)</sup>, R Hamdani Harahap<sup>2)</sup> & Isnaini<sup>1)</sup>\*

1) Program Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

2) Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 19 Mei 2022; Direview: 24 Mei 2022; Disetujui: 30 Juni 2022

\*Corresponding Email: [isnaini@staff.uma.ac.id](mailto:isnaini@staff.uma.ac.id)

### Abstrak

Tujuan dari peneliti ini adalah untuk menganalisis Implementasi dan hambatan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan. Pada penelitian ini memakai metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, caranya mengumpulkan data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti sehingga bisa dijelaskan secara deskriptif. Untuk membedahnya, digunakan teori George Edwards III yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan dari dimensi komunikasi masih belum maksimal dalam hal tersedianya informasi tertulis yang masih minim, sumber daya belum maksimal seperti tidak terdapatnya tempat parkir dan informasi yang tersedia kurang jelas, disposisi masih mengalami hambatan seperti sikap beberapa petugas yang masih kurang sigap merespon calon penumpang, struktur birokrasi belum maksimal dalam hal koordinasi antar unit kerja dan penempatan petugas di kawasan stasiun sangat minim.

**Kata Kunci:** Implementasi; Peraturan Menteri Perhubungan; Standar Pelayanan Minimum; Kereta Api; Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan.

### Abstract

The purpose of this researcher is to analyze the implementation and obstacles in the Regulation of the Minister of Transportation Number PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train in the Ease and Convenience of Service at the Medan Train Station. In this study using a descriptive method using a qualitative approach, how to collect data related to the problem being studied so that it can be explained descriptively. Refers to George Edwards III's theory, namely: communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The results of the study show that the implementation of the Minister of Transportation Regulation Number PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train in the Ease and Convenience of Service at the Medan Train Station from the communication dimension is still not optimal in terms of the availability of written information which is still minimal, resources are not yet optimal. such as the absence of parking spaces and the available information is not clear, the disposition is still experiencing obstacles such as the attitude of some officers who are still not responsive to prospective passengers, the bureaucratic structure is not maximized in terms of coordination between work units and the placement of officers in the station area is very minimal.

**Keywords:** Implementation; Regulation of the Minister of Transportation; Minimum Service Standards; Train; Ease And Convenience Of Service

**How to Cite:** Harahap, A.P.P., Harahap, R.H. & Isnaini, (2022). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (1): 618-626



## PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan teknologi transportasi di Indonesia sejak awal kemerdekaan terus berlanjut sampai sekarang. Pemerintah mengembangkan teknologi transportasi demi mempermudah kegiatan mobilitas antar daerah. Secara umum pemerintah Indonesia meningkatkan teknologi transportasi karena pada fungsinya transportasi adalah memperlancar kegiatan perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain. Hal ini dilakukan disebabkan oleh wilayah Indonesia sebagian besar merupakan pulau-pulau yang dipisahkan dan wilayah Indonesia cukup luas tidak mendukung perpindahan penduduk, distribusi barang dan jasa secara konvensional ke seluruh wilayah di Indonesia.

Sejak awal Negara Republik Indonesia berdiri pada kemerdekaan tahun 1945 teknologi transportasi Indonesia semakin menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Pada saat masa pemerintahan orde baru teknologi transportasi dijadikan sebagai salah satu program pembangunan. Hal ini dilaksanakan pemerintah Indonesia memberikan dampak positif bagi rakyat Indonesia sebagai kemudahan memperlihatkan potensi-potensi daerah lain. Program transportasi yang pertama kali dilaksanakan pemerintahan orde baru adalah melaksanakan impor alat transportasi umum berupa bus secara besar-besaran, pembangunan terminal, serta jalan raya penghubung antar daerah. Penerapan program tersebut dilaksanakan oleh Departemen Perhubungan.

Peningkatan transportasi yang dilakukan pemerintah sebenarnya diperuntukan agar pemerintah mampu menyediakan jasa transportasi yang aman, murah, nyaman, cepat dan terintegrasi serta mendukung konsep dalam perkembangan sosial dan juga perkembangan ekonomi daerah. Kehadiran moda transportasi baik pada transportasi darat, air dan udara merupakan faktor yang cukup berperan penting dalam bidang sosial untuk mempererat persatuan dan kesatuan masyarakat serta dibidang ekonomii yaitu untuk memperlancar roda perekonomian dan pembangunan di Indoneisa, hal ini disebabkan oleh transportasi adalah alat mobilitas bermacam-macam jenis barang, jasa dan sumber daya manusia dari satu tempat ke tempat yang lain. Ada berbagai alternatif moda transportasi yang bisa digunakan oleh masyarakat, pemilihan moda transportasi tersebut bergantung pada kemampuan dan kepentingan individu tertentu yang menggunakan moda transportasi tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, bahwa yang dimaksud dengan Perkeretaapian merupakan salah satu kesatuan sistem yang terdiri dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Namun, yang dimaksud dengan kereta api adalah sarana perkeretaapian, baik berjalan sendiri maupun dirangkaian dengan sarana perkeretaapian yang lain, ataupun sedang bergerak di rel terkait dengan perjalanan kereta api.

Ditetapkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Namun dalam implementasi peraturan tersebut mengalami beberapa hambatan yang menyebabkan Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api tidak sesuai lagi dengan perubahan sehingga perlu penyesuaian dan tidak dapat di implementasikan lagi disebabkan perkembangan Teknologi di bidang Perkeretaapian.

Hal tersebut mendorong munculnya penetapan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api sebagai kebijakan yang dibuat untuk mengikuti perkembangan teknologi dibidang perkeretaapian. Terbitnya Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api memiliki beberapa perubahan untuk menyesuaikan perkembangan teknologi kereta api dalam meningkatkan pelayanan di bidang perkeretaapian. Standar Pelayanan Minimum telah ditentukan dan harus dilaksanakan



oleh PT. Kereta Api Indonesia berdasarkan ketentuan pada Undang-Undang Nomor 23 pasal 137 ayat 1 tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.

Terdapat bermacam-macam keunggulan mulai dari moda transportasi kereta api yang menjadikan kereta api menjadi primadona bagi sebagian masyarakat Indonesia, salah satunya yaitu harga tiket cukup terjangkau untuk sebagian kalangan serta kapasitas angkutan orang yang cukup besar. Kereta api mempunyai peran yang cukup penting dalam bidang perekonomian dan kehidupan sosial bermasyarakat bagi Indonesia, mempertimbangkan bahwa transportasi memegang kendali strategis bagi kemudahan mobilitas barang dan jasa ke lokasi tujuan.

Angkutan kereta api berpeluang cukup besar didukung beberapa keunggulan yang dimiliki kereta api dibandingkan moda transportasi lain. Kereta api dikenal sebagai moda transportasi yang punya banyak keunggulan, diantaranya adalah menghemat energi, tingkat keselamatan tinggi, kapasitas yang besar, serta mampu mengikuti perkembangan teknologi kereta api menjadi moda transportasi yang dapat dikembangkan secara signifikan.

Seiring dengan meningkatnya transportasi darat terutama kereta api, dan perlunya peningkatan pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna, maka PT. Kereta Api Indonesia mulai memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada pengguna baik dari peningkatan kualitas pelayanan fasilitas di stasiun kereta api, maupun meningkatkan kenyamanan dan keamanan di dalam stasiun kereta api maupun di dalam kereta api. Guna memberikan kepuasan kepada pengguna, PT. Kereta Api Indonesia diharuskan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pengguna kereta api.

Umumnya pengguna jasa kereta api di stasiun Medan menginginkan pelayanan yang baik dan mengutamakan kenyamanan dan keamanan serta kepuasan pengguna kereta api. Stasiun Kereta Api Medan dan PT. Kereta Api Indonesia berusaha meningkatkan pelayanan di segala lini, tetapi tidak dapat dipungkiri masih banyak ditemui berbagai masalah terkait dengan tingkat kepuasan pengguna kereta api dalam penggunaan fasilitas stasiun yang telah disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia khususnya di Stasiun Medan.

Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumut, Abyadi Siregar bersama asisten Dedy Irsan melakukan inspeksi mendadak (sidak) ke stasiun besar kereta api, Medan, Selasa (12/6/2018) sore. "Kalau kita lihat di Stasiun Kereta Api ini, pelayanan publiknya belum maksimal. Seharusnya ruang tunggu itu dibuat nyaman mungkin," ujar Abyadi disela-sela kunjungan. "Kalau saat ini ruang tunggu masih tidak nyaman, panas, tidak ada kursi. Ini harus dibenahi kedepannya, KAI bilang itu sudah menjadi program mereka tahun depan", jelasnya. Dikutip dari portal berita Medan Bisnis Daily ([www.medanbisnisdaily.com](http://www.medanbisnisdaily.com)).

Berdasarkan pernyataan Ombudsman dan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Medan yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan dari hasil observasi peneliti. Stasiun Kereta Api Medan masih kurang maksimal. Temuan di lapangan mulai dari tata letak loket, gerbang pemeriksaan, papan informasi hingga tidak tersedianya tempat parkir, menyebabkan pengguna tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan pengguna kereta api.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait implementasi peraturan Menteri, seperti: Saragih et al., 2022; Handoko, 2016; Pinayungan et al., 2018; Ismail et al., 2018; Siregar et al., 2019; Fachrozi et al., 2021; Husni et al., 2022; Mahdani et al., 2022. Jika dilihat dari teori Edward III (Subarsono, 2011), dari dimensi komunikasi masih belum maksimal dalam hal tersedianya informasi tertulis yang masih minim, sumber daya belum maksimal seperti tidak tersedianya tempat parkir dan informasi yang tersedia kurang jelas, disposisi masih mengalami hambatan seperti sikap beberapa petugas yang masih kurang sigap merespon calon penumpang, struktur birokrasi belum maksimal.

Dari isu di atas maka tujuan dari peneliti ini adalah untuk mengalisis Implementasi dan hambatannya dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan.



## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini memakai metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, caranya mengumpulkan data yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti sehingga bisa dijelaskan secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2019) mengatakan bahwa pendapat tentang metode kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan filsafat post positivisme, yang akan digunakan sebagai bahan penelitian pada kondisi objek alamiah, di penelitian ini yang menjadi instrumen kunci merupakan peneliti.

Penelitian kualitatif berfungsi memperoleh fokus pada upaya untuk menjawab makna yang ada dalam realitas yang terungkap lewat data yang sudah terkumpul. Pendekatan kualitatif dapat memberikan data deskriptif berupa kata-kata berbentuk tulisan maupun lisan yang diberikan orang-orang dan kebiasaannya.

Informan penelitian merupakan orang yang mengetahui informasi tentang objek penelitian tersebut. Informan penelitian pada penelitian ini yaitu didapatkan berasal dari wawancara langsung yang disebutkan sebagai narasumber. Pada penelitian ini untuk menentukan informan penelitian adalah memilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar mengetahui suatu objek yang sedang diteliti oleh peneliti. Informan kunci adalah Kepala Sub Urusan Pelayanan Komersial di Stasiun Kereta Api Medan; Informan utama adalah Customer Service on Station di Stasiun Kereta Api Medan; Informan tambahan adalah Penumpang Kereta Api di Stasiun Kereta Api Medan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder sebagai berikut: Wawancara, Pengumpulan data dengan cara komunikasi, yaitu melalui kontak antara peneliti dengan sumber data (informan). Komunikasi yang dilakukan dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung. Pada penelitian ini komunikasi dilakukan secara langsung dengan cara "face to face" artinya berhadapan langsung dengan informan untuk menyatakan secara lisan hal yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merekam atau mencatat informasi yang diberikan oleh informan. Observasi, Observasi dilakukan untuk mengetahui gejala yang diteliti secara langsung. Teknik observasi memungkinkan peneliti mengetahui dan mengamati sendiri, lalu mencatat perilaku dan kejadian yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Dokumentasi, Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2019) menjelaskan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data display data dan verifikasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan mengacu pada teori George Edwards III (Subarsono, 2011) yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Terlaksananya implementasi di Stasiun Kereta Api Medan wajib diawali dengan adanya penyampaian informasi ke semua pihak yang berkepentingan, sehingga komunikasi menjadi faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi tersebut. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari sumber informasi ke penerima. Hal ini sangat tergantung bagaimana pemberi informasi melakukan komunikasi agar dapat diterima oleh penerima informasi. Perpindahan pesan atau informasi ini kemudian disebut dengan transmisi.

**Transmisi.** Setiap komunikasi memerlukan sebuah transmisi berupa informasi. Sama halnya dengan petugas yang wajib mengimplementasikan standar pelayanan minimum terlebih



dahulu dan harus mengetahui peraturan yang akan di implementasikan serta bagaimana cara melaksanakannya. Hasil wawancara tentang komunikasi standar pelayanan minimum di Stasiun Kereta Api Medan adalah sebagai berikut:

Komunikasi tentang standar pelayanan minimum angkutan orang beberapa poin sudah cukup baik, seperti adanya petugas *announcer* yang bertugas menyampaikan informasi kepada penumpang, mulai dari keberangkatan sampai dengan kedatangan. Namun, hal yang masih menjadi kendala bagi penumpang adalah komunikasi yang diberikan belum bisa didengar dengan baik dikarenakan suara petugas terdengar samar pelafalannya, apalagi bagi penumpang yang sudah lanjut usia. Selanjutnya terdapat kendala komunikasi tempat loket pembelian tiket yang sebelumnya berada di dekat pintu utama menjadi pindah lokasi ke lantai dua. Pemberitahuan sangat kurang untuk penumpang.

Seperti halnya dengan hasil penelitian Silfi Galuh Navitasari 2019, bahwa dalam pelayanan di Stasiun kereta Api Madiun cukup sesuai SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 48 Tahun 2015 walaupun ada beberapa kekurangan karena tipe stasiun kelas besar.

**Kejelasan Perintah**, Informasi dari komunikasi sudah disampaikan sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi harus mudah dipahami agar semua pihak bisa mengambil keputusan sesuai dengan kepentingannya. Kejelasan informasi yang diberikan terkait peraturan tentang standar pelayanan minimum di Stasiun Kereta Api Medan masih belum cukup jelas. Beberapa penumpang belum mendapatkan informasi yang jelas, baik dari petugas langsung ataupun papan informasi, banner dan sebagainya yang ada di lingkungan stasiun. Khususnya bagi keluarga yang membawa anak usia 3 tahun wajib membeli tiket dengan cara menunjukkan kartu keluarga (KK) ataupun melalui foto dari smartphone keluarganya. Kejelasan informasi lainnya yang masih menjadi kendala adalah tempat pembelian tiket dan layanan tempat parkir.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulung Prestiwi Mukti (2014), dimana upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum terkait kejelasan informasi yang disampaikan masih kurang, sehingga kadang sering mengalami kesulitan untuk menjelaskan bagaimana sistem yang sedang diterapkan dan dibutuhkan informasi lokasi dan tata letak di Stasiun. Oleh karena itu, PT KAI dalam penyelenggaraan pelayanan semakin maju dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

**Konsisten**. Konsisten dalam penyampaian informasi berarti informasi disampaikan secara berulang dan terus-menerus di Stasiun Kereta Api Medan agar dapat memahami peraturan yang berlaku tentang standar pelayanan minimum sehingga tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang.

Petugas Stasiun Kereta Api Medan sudah memberikan informasi yang konsisten. Informasi disampaikan secara terus-menerus oleh *announcer* kepada penumpang yang membutuhkan informasi. Namun penumpang masih belum jelas dan cukup mendapat informasi mengenai bahwasannya anak usia 3 tahun wajib membeli tiket dengan cara menunjukkan identitas berupa kartu keluarga, kurang jelasnya kapan penumpang harus check in, dan di peron manakah penumpang harus naik kereta api. Penyampaian berulang cuma dilakukan oleh *announcer*, hal tersebut tidak membuat penumpang langsung memahami karena pendengaran tiap orang berbeda-beda dalam menerima informasi. Diharapkan adanya informasi tertulis supaya penumpang juga bisa membaca sendiri.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya menjadi faktor penting dalam mengimplementasikan kebijakan. Sumber daya yang memadai akan menjadi tolak ukur kenyamanan penumpang dan sebagai pendukung Implementasi Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dapat terlaksana dengan baik.

**Kompetensi**. Kompetensi menjadi suatu kemampuan petugas dan salah satu faktor yang menentukan pelaksana kebijakan untuk dapat berhasil atau tidaknya dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Petugas dituntut memiliki kemampuan dalam penerapan kebijakan agar berjalan sesuai yang diharapkan dan tepat sasaran. Kemampuan petugas

pelayanan sudah kompeten namun masih ada yang kurang baik di beberapa aspek. Setiap petugas sudah dibekali pelatihan khusus sebelum bertugas, sudah mendapat pengarahan dan memberlakukan SOP dalam mempertanggungjawabkan tugasnya, namun yang masih banyak menjadi kendala adalah fungsi stasiun seharusnya juga menyediakan layanan berupa informasi tertulis. Terkhusus diletakkan dekat ruang tunggu check in, loket pembelian tiket, ruang tunggu keberangkatan dan di dalam kereta api. Jarak antara gerbong dengan lantai stasiun cukup tinggi dan dapat membahayakan.

**Fasilitas.** Fasilitas menjadi hal yang paling terlihat dan dibutuhkan dalam implementasi suatu kebijakan dan merupakan faktor pendukung keberhasilan implementasi suatu kebijakan, karena dampaknya dirasakan langsung oleh penumpang, khususnya di Stasiun Kereta Api Medan. Fasilitas pendukung dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu sarana dan prasarana yang ada di stasiun.

Fasilitas yang dimiliki Stasiun Kereta Api Medan masih belum cukup lengkap dan belum nyaman bagi penumpang. Fasilitas yang masih perlu dilengkapi adalah tempat parkir penumpang dan petugas. Bukan hanya penumpang yang kesulitan, bahkan petugas juga parkir di seberang stasiun yaitu di Lapangan Merdeka. Fasilitas yang perlu dilengkapi lainnya adalah jumlah mukenah yang kurang, kursi diruang tunggu dan kebersihan ruang ibadah. Hal ini sejalan dengan penelitian Risna Rismiana Sari 2013, bahwa fasilitas di Stasiun Lempuyangan saat ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum serta belum mendapatkan kepuasan dari pengguna stasiun. Ada beberapa permintaan dari pengguna fasilitas untuk Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan seperti loket dan *counter taxi*.

**Partisipasi.** Partisipasi merupakan ikut sertanya atau andilnya petugas dalam proses perencanaan hingga pelaksanaan kebijakan yang sedang maupun yang akan diimplementasikan sehingga tujuan akhirnya adalah kelancaran tugas dan tanggungjawab petugas serta kenyamanan yang didapat bagi penumpang. Mulai dari pimpinan hingga petugas kebersihan dan keamanan semuanya wajib ikut berpartisipasi dalam implementasi peraturan tentang standar pelayanan minimum. Namun beberapa waktu, terdapat petugas yang kurang berpartisipasi yaitu kurang tanggap situasi seperti tidak adanya tangga buat naik ke kereta.

### 3. Disposisi

Disposisi sangat penting bagi pelaksana kebijakan, setiap pelaksana kebijakan harus memiliki kemampuan ini dalam pelaksanaannya. Sifat tersebut diantaranya seperti komitmen, kejujuran dan tanggungjawab dalam sebuah pekerjaan.

**Komitmen.** Tanpa adanya kewajiban atau komitmen dari petugas, maka pelaksana kebijakan tidak akan bekerja dengan serius dalam melakukan pekerjaannya. Komitmen menjadi hal yang harus dipegang teguh oleh petugas hingga pimpinan. Pembagian tugas dari petugas pelayanan komersial berkoordinasi dengan unit fasilitas penumpang dan angkutan penumpang. Akan tetapi keluhan yang banyak dirasakan penumpang adalah kurang koordinasinya petugas atau hal ini terjadi karena kekurangan petugas angkutan penumpang. Seperti kurang tanggapnya petugas dalam memberikan fasilitas berupa tangga untuk penumpang naik dan turun dari gerbong.

**Standart Operating Procedure (SOP).** Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu sistem yang dirancang guna menertibkan, merapikan dan memudahkan suatu pekerjaan. SOP tersebut hadir dengan bentuk seperti dokumen yang berhubungan oleh prosedur yang dilaksanakan secara kronologis guna membantu petugas dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan demi mendapatkan hasil kerja secara efektif dari petugas. Cara mengetahui SOP sudah dilaksanakan dengan menggunakan *check sheet*. Hal ini mempermudah petugas, sehingga pekerjaan lancar dan minim hambatan.

Seperti halnya penelitian Oktaria (2020), bahwa pelayanan yang telah diberikan petugas PT MRT di Jakarta sudah sesuai dengan standar operasional (SOP) dan mengacu kepada



Peraturan Menteri Nomor 57 Tahun 2004. Pelayanan yang sudah diberikan telah sesuai indikator-indikator pelayanan. Petugas juga telah memiliki rasa empati terhadap penumpang dalam melakukan pelayanan.

### **Faktor penghambat Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan di Stasiun Kereta Api Medan**

Standar pelayanan minimum didukung oleh peraturan perundang-undangan yang memadai mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah ataupun peraturan menteri terkait, khususnya Kementerian Perhubungan Republik Indonesia yang diimplementasikan untuk kemudahan dan kenyamanan layanan di Stasiun Kereta Api Medan, khususnya transportasi angkutan orang. Meningkatkan standar pelayanan minimum di Stasiun Kereta Api Medan menciptakan keamanan dan kenyamanan penumpang yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perjalanan dalam dan luar kota.

Stasiun Kereta Api Medan merupakan salah satu stasiun yang telah mengimplementasikan peraturan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia tentang standar pelayanan minimum. Namun dalam pelaksanaannya, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan di Stasiun Kereta Api Medan masih terdapat hambatan dalam komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

**Komunikasi.** Penyampaian informasi tentang standar pelayanan minimum angkutan orang telah dilaksanakan langsung oleh petugas yang memiliki kewenangan dalam pelaksanaan pelayanan di Stasiun Kereta Api Medan. Namun terdapat beberapa hambatan seperti masih banyak penumpang yang tetap memilih antri panjang disebabkan kurangnya informasi jika tiket dapat dibeli secara online melalui aplikasi KAI *Access*. Hal ini khususnya pada penumpang yang baru pertama menggunakan layanan transportasi kereta api dan penumpang yang tidak memiliki uang elektronik. Informasi yang diberikan oleh pihak Stasiun Kereta Api Medan belum maksimal dalam penempatan papan informasi dan penyampaian informasi masih sulit di mengerti penumpang.

**Sumber Daya.** Seluruh petugas melaksanakan tugas dan fungsinya, namun fasilitas yang masih perlu dilengkapi adalah tempat parkir yang tidak disediakan oleh pihak Stasiun Kereta Api Medan, papan informasi berupa *running light* yang berisi informasi jam kedatangan kereta api asal dan tujuan serta informasi kereta akan tersedia pada peron berapa, pengeras suara masih terdengar kurang jelas dan tidak tersedianya akses langsung pejalan kaki untuk menuju *gate* masuk yang masih menjadi satu dengan kendaraan bermotor yang cukup membahayakan pejalan kaki.

**Disposisi.** Setiap petugas sudah melaksanakan kewajibannya sesuai tanggungjawab kerja yang diberikan pimpinan, namun masih terdapat beberapa petugas yang kurang merespon calon penumpang yang mengalami kesulitan menemukan informasi yang dibutuhkan. Petugas pelayanan hanya tersedia pada loket tiket dan *gate* masuk sesuai keberangkatan. Petugas pelayanan belum tersedia pada pintu masuk utama yang bertugas memberikan pelayanan berupa informasi yang dibutuhkan oleh calon penumpang yang berada di Stasiun Kereta Api Medan.

**Struktur Birokrasi.** Pembagian tugas di Stasiun Kereta Api Medan sudah cukup baik dan sesuai dengan fungsi serta beban kerja yang telah dijelaskan sebelumnya. Namun untuk koordinasi antar unit kerja masih kurang baik seperti tangga yang menghubungkan gerbong kereta api dengan peron yang berada di stasiun sesuai SOP petugas akan memindahkan tangga kearah pintu gerbong kereta api, namun SOP tersebut terkadang tidak dilaksanakan oleh petugas yang akan mengakibatkan penumpang kereta api akan mengalami cedera.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari pembahasan tentang Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang

Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan yang berpedoman pada teori Edward III seperti: Kouminkasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur Birokrasi dapat disimpulkan bahwa: Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan dari dimensi komunikasi masih belum maksimal dalam hal tersedianya informasi tertulis yang masih minim, sumber daya belum maksimal seperti tidak terdapatnya tempat parkir dan informasi yang tersedia kurang jelas, disposisi masih mengalami hambatan seperti sikap beberapa petugas yang masih kurang sigap merespon calon penumpang, struktur birokrasi belum maksimal dalam hal koordinasi antar unit kerja dan penempatan petugas di kawasan stasiun sangat minim.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edwards III, G.C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Cogressional Quaerterly Inc.
- Fachrozi, R., Isnaini, I., & Salam Sinaga, R. (2021). Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Bus Rapid Transit. *PERSPEKTIF*, 11(1), 151-159. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5366
- Handoko, D., (2016), Implementasi Peraturan Menteri Pertanian Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Dan Pelayanan Informasi Publik, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (2): 147-159.
- Husni, A., Isnaini, I., & Adam, A. (2022). Implementasi Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Dan Pedesaan. *PERSPEKTIF*, 11(2), 786-796. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6297
- Ismail, W,H, Harahap, R.H. & Kariono. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Disiplin Kehadiran PNS Di Lingkungan Kementerian Agama. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Admnistration Journal*. 8 (1): 124-146.
- Mahdani, S., Mardiana, S., & Siregar, N. (2022). Implementasi Peraturan Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. *PERSPEKTIF*, 11(2), 797-808. doi:https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.6331
- Mukti, U.P. (2014). Upaya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Terkait dengan Pelayanan Pengangkutan Orang. *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 1(1).
- Navitasari, S.G. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun). Madiun: Universitas Jember
- Oktaria, D. S. 2020. Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 6(1), 372-381.
- Pinayungan, J. Kusmanto, H. & Isnaini. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal : Public Admnistration Journal*. 8 (1): 108-123.
- Saragih, S., Warjio, W., & Adam, A. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2020 di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2369-2378. doi:https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1079
- Sari, R. R. 2013. Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar (Vol. 4, pp. 65-70)*.
- Siregar, I.H, Kadir, A. & Muda, I. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Retribusi Pelayanan Kebersihan. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 15-19.
- Subarsono, A.G.. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

