

**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**

TESIS

OLEH

**ALI PUTRA P HARAHAP
NPM. 201801004**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/12/22

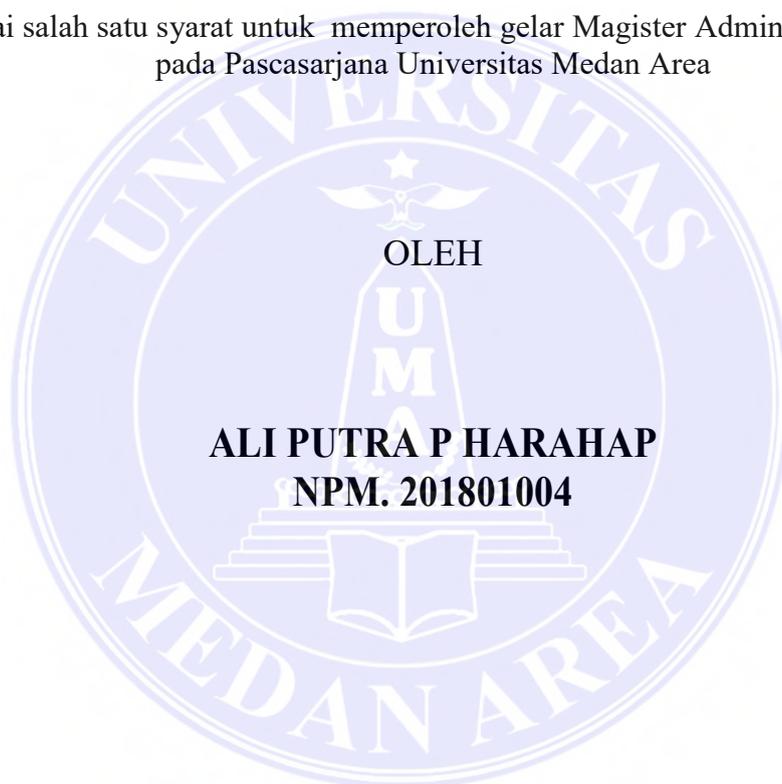
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/12/22

**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**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

ALI PUTRA P HARAHAP

NPM. 201801004

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : 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**

Nama : ALI PUTRA P HARAHAAP

NPM : 201801004

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Hamdani Hrp, M.Si

Pembimbing II



Dr. Isnaini, SH, M.Hum

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Document Accepted 7/12/22

Telah diuji pada 26 Juli 2022

Nama : ALI PUTRA P HARAHAP

NPM : 201801004



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Budi Hartono, M.Si
Sekretaris : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si
Pembimbing I : Prof. Dr. Hamdani Hrp, M.Si
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/12/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)7/12/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juli 2022

Yang menyatakan,



ALI PUTRA P HARAHAP

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALI PUTRA P HARAHAP
NPM : 201801004
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**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**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan**



ALI PUTRA P HARAHAP

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Ali Putra P Harahap
Tempat/Tanggal Lahir : Medan / 29 Maret 2022
Agama : Islam
Status : Menikah
Alamat : Jalan Bengkel No MM 18 Kelurahan Pulo Brayan
Bengkel Baru Kecamatan Medan Timur
Kotamadya Medan Kode Pos 20239

II. Keluarga

Nama Ayah : Ir. H. Khairuddin Harahap
Nama Ibu : Hj. Diana Sari Siregar
Nama Istri : Beby Suryani Fithri SH, MH
Nama Anak : Muhammad Arifin Harahap

III. Pendidikan

SD : Tahun 1996-2001
SD Negeri 060870 - Medan
SMP : Tahun 2001-2004
SMP Negeri 11 - Medan
SMA : Tahun 2004-2007
SMA Swasta Laksamana Martadinata - Medan
Perguruan Tinggi/S1 : Tahun 2008-2012
Fakultas Ilmu Sosial & Politik
Universitas Medan Area
Perguruan Tinggi/S2 : Tahun 2020-2022
Sekolah Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik
Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Rabbi'Alamin segala Puji dan Syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini tepat pada waktunya. Begitu pula shalawat beriring salam Penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW (Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad Wa Ala Alihi Sayyidina Muhammad).

Tesis ini disusun guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area, dimana hal tersebut merupakan kewajiban bagi mahasiswa/I yang ingin menyelesaikan perkuliahannya. Adapun judul tesis ini yakni, **“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”**.

Penulis telah mendapat banyak bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dalam proses penyusunan tesis ini, karenanya Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada;

“Kedua orang tua Penulis yang selalu dnegan tulus mencintai dan menyayangi Penulis, memberikan perhatian dan kasih saying, Ayahanda “Ir. H. Khairuddin Harahap” dan Ibunda “Hj. Diana Sari Siregar” karena semangat, pengorbanan, tetesan keringat, ketulusan, kesabaran, keikhlasan serta cinta yang mengalir kepada anak-anaknya menjadi motivasi yang tak

pernah putus dalam menjalani hidup. Tiada kata seindah doa yang dapat Penulis ucapkan semoga Ayahanda dan Ibunda diberikan kebahagiaan dunia dan akhirat”.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik.
3. Bapak Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M,Si selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan selalu berkesempatan hadir di setiap seminar tesis penulis.
4. Bapak Isnaini, SH, M.Hum, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan selalu berkesempatan hadir di setiap seminar tesis penulis.
5. Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si selaku Sekretaris pada Seminar tesis penulis yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang konstruktif dalam tesis penulis.
6. Bapak Ahmad Fauzi Subrata, Ibu Rissa Galuh Puspita, Bapak Abdul Hakim Sembiring dan Ibu Adrina Desika Fasya pada Stasiun Kereta Api Medan yang telah berkenan menjadi informan dalam wawancara terkait tesis penulis.
7. Seluruh pegawai/ staf Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan bantuan kepada

penulis dalam mengurus proses administrasi mulai pada saat memasuki perkuliahan hingga proses perkuliahan selesai.

8. Istri dan Ananda putra tercinta, Beby Suryani Fithri, SH, MH dan Muhammad Arifin Harahap. Terimakasih untuk dukungan dan kasih sayang yang selama ini menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
9. Adik-adik yang penulis sayangi Andriansyah Harahap, SE dan Khairunnisa Harahap. Semoga adik-adik juga termotivasi untuk terus melanjutkan Pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.
10. Teman-teman Magister Administrasi Publik; Andrei Wibowo, Bang Muhammad Anshary, Kak Tanti Juliana, Kak Ellen Meilinda Nainggolan, Bang Arief Setiawan, Kak Nelli Susilawati, Rahmadina Agusti, Bang Rasidin dan Rafika Duri.

Penulis menyadari akan ketidaksempurnaan hasil penulisan tesis ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, oleh sebab itu besar harapan penulis kepada semua pihak agar memberikan kritik dan saran yang konstruktif guna menghasilkan sebuah karya ilmiah yang lebih baik dan sempurna dari segi substansi maupun penulisannya di masa mendatang. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan bernilai ibadah untuk penulis.

Medan, Juli 2022

Penulis



Ali Putra P Harahap

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRAK

**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**

Nama : Ali Putra P Harahap
NPM : 201801004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH., M.Hum

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. Beberapa rumusan masalah yang dibahas di dalam penelitian ini adalah mengenai 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 serta hambatan dalam 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.

Metode yang digunakan di dalam penulisan tesis ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kepustakaan dan lapangan dengan sumber data didapatkan melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait (Informan), observasi serta dokumentasi yang selanjutnya dianalisis melalui reduksi data, display data dan verifikasi data.

Berdasarkan hasil penelitian, 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 serta Faktor yang menjadi hambatan dalam 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 yaitu informasi yang diberikan oleh pihak Stasiun Kereta Api Medan belum maksimal dalam penempatan papan informasi dan penyampaian informasi masih sulit di mengerti penumpang, tidak tersedianya tempat parkir, pengeras suara masih terdengar kurang, petugas pelayanan belum tersedia pada pintu masuk utama, SOP masih tidak dilaksanakan dengan baik oleh petugas.

Berdasarkan penelitian ini diharapkan kepada Kepala Sub Urusan Pelayanan Komersial Stasiun Medan dapat menindaklanjuti beberapa kendala-kendala yang di alami

oleh calon penumpang kereta api yang berada di Stasiun Kereta Api Medan demi kemudahan dan nyaman pengguna moda transportasi kereta api di Stasiun Kereta Api Medan serta diharapkan Stasiun Kereta Api Medan mampu menyediakan informasi yang baik bagi calon penumpang dan petugas yang berada di Stasiun Kereta Api Medan lebih responsif kepada calon penumpang moda transportasi kereta api yang membutuhkan bantuan petugas.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan, Layanan



**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

ABSTRACT

**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**

Nama : Ali Putra P Harahap
NPM : 201801004
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Hamdani Harahap, M.Si
Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH., M.Hum

The issuance of the Regulation of the Minister of Transportation PM Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for the Transportation of People by Train has several changes to adjust the development of rail technology in improving services in the railway sector. Some of the problem formulations discussed in this study are regarding the implementation of the Minister of Transportation Regulation Number PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train in the Ease and Comfort of Service at Medan Train Stations as well as obstacles in the implementation of the Minister of Transportation Regulation Number PM 63 of 2019 Regarding Minimum Service Standards for Transporting People by Train in the Ease and Convenience of Service at the Medan Train Station.

The method used in writing this thesis is a descriptive method using a qualitative approach. This study uses library and field research techniques with data sources obtained through interviews with related parties (informants), observation and documentation which are then analyzed through data reduction, data display and data verification.

Based on the results of the research, the implementation of the Minister of Transportation Regulation Number PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train in the Ease and Convenience of Services at the Medan Train Station from the communication dimension is still not optimal and the factors that become obstacles in the implementation of the Minister of Transportation Regulation Number PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train in the Ease and Convenience of Service at the Medan Train Station, namely the information provided by the Medan Train Station has not been maximized in the placement of information boards and the delivery of information is still difficult for passengers to understand, there is no place available. parking, loudspeakers still sound lacking, service officers are not yet available at the main entrance, SOPs are still not implemented properly by officers.

Based on this research, it is hoped that the Head of Sub-Agency for Commercial Services at Medan Station can follow up on some of the obstacles experienced by

prospective train passengers who are at the Medan Train Station for the convenience and comfort of users of rail transportation modes at the Medan Train Station. Medan Train is able to provide good information for prospective passengers and officers who are at the Medan Train Station are more responsive to prospective rail transportation passengers who need the assistance of officers.

Keywords: Implementation, Service Standards, Ease, Convenience, Service



DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI..... i

DAFTAR GAMBAR..... iii

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang Masalah1

1.2 Rumusan Masalah5

1.3 Tujuan Penelitian.....6

1.4 Manfaat Penelitian.....6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....8

2.1 Kajian Teori.....8

2.1.1 Kebijakan8

2.1.2 Kebijakan Publik9

2.1.3 Implementasi Kebijakan Publik.....10

2.1.3.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik11

2.1.3.2 Proses Implementasi Kebijakan Publik17

2.1.4 Pelayanan Publik18

2.1.4.1 Konsep dan Definisi Pelayanan Publik19

2.1.4.2 Pelayanan Stasiun Kereta Api22

2.2 Penelitian Terdahulu.....27

2.3 Kerangka Pemikiran29

BAB III METODE PENELITIAN31

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian31

3.2 Bentuk Penelitian31

3.3 Teknik Pengumpulan Data32

3.4 Informan Penelitian33

3.5 Teknik Analisis Data34

3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional35

3.6.1 Definisi Konsep35

3.6.2 Definisi Operasional35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	37
4.1.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Stasiun Kereta Api Medan.....	38
4.1.3 Visi dan Misi Stasiun Kereta Api Medan	42
4.1.4 Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Medan.....	43
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan	44
Orang Dengan Kereta Api	
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN DOKUMENTASI	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Model Implementasi Kebijakan Publik George Edwards III	13
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1	Layout Stasiun Kereta Api Medan	41
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Medan	43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 tranportasi yang bisa digunakan oleh masyrakat, 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 Perekretapiaan 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, atapun 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).

Berdasarkan pernyataan Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumut 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 butuhkan pengguna kereta api. Dari isu diatas maka peneliti melakukan penelitian dalam bentuk tesis yang berjudul "Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Akses Layanan Pada Stasiun Kereta Api Medan".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana 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 ?

2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam 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 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana 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.
2. Untuk menganalisis hambatan dalam 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.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menambah pengetahuan umum dibidang kebijakan publik, khususnya mengenai tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang dilakukan oleh Stasiun Kereta Api Medan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT. Kereta Api Indonesia, penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Stasiun Kereta Api Medan dalam upaya

membantu mengoptimalkan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Akses Layanan. Selain itu sebagai bahan masukan bagi para Petugas Stasiun Kereta Api Medan lebih memahamai pengimplementasian Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

- b. Bagi masyarakat, penelitian ini mampu memberikan wawasan luas tentang Peraturan Menteri Perhubungan Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kebijakan

Secara etimologi, istilah *policy* atau kebijakan berasal dari bahasa Yunani, Sanskerta dan Latin yang berarti *polis* (Negara-Kota) (Dunn, 2003:51). Menurut Hogwood dan Gunn (dalam Wicaksono, 2006:53), terdapat beberapa istilah kebijakan publik, diantaranya sebagai berikut:

1. Sebagai label untuk sebuah bidang aktivitas (*as a label for a field of activity*)

Contoh: pernyataan pemerintah mengenai kebijakan ekonomi, kebijakan industri atau kebijakan hukum dan ketertiban.

2. Sebagai keputusan pemerintah (*as decisions of government*)

Contoh: hasil keputusan berdasarkan hasil rapat Dewan Perwakilan Rakyat atau Presiden.

3. Sebagai sebuah program (*as a program*)

Contoh: sebagai wadah pemerintah atas program yang akan dan ingin dilaksanakan, seperti program kesehatan.

4. Sebagai teori atau model (*as a theory or model*)

Contoh: suatu pekerjaan yang pelaksanaan tugasnya dilakukan oleh suatu industri mampu meningkatkan insentif, maka output industri akan berkembang.

5. Sebagai sebuah proses (*as a process*)

Contoh: dimulai dari *issues*, melalui tujuan yang sudah di *setting* dan pengambilan keputusan untuk implementasi dan hasil akhir berupa evaluasi.

2.1.2 Kebijakan Publik

Setelah memahami definisi dari kebijakan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka selanjutnya akan dijelaskan pengertian kebijakan publik. Menurut Eulau dan Prewitt (dalam Agustino, 2012:6-7), kebijakan publik didefinisikan dengan keputusan yang telah ditetapkan dengan bercirikan konsistensi dan pengulangan tingkah laku dari pihak yang membuat kebijakan dan pihak yang wajib mematuhi keputusan dari kebijakan yang telah disepakati tersebut. Menurut Dunn (dalam Wicaksana, 2006:64), kebijakan publik adalah suatu acuan bersifat ketergantungan yang kompleks dari pilihan yang kolektif, baik dalam bertindak maupun tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Kebijakan publik juga didefinisikan sebagai serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah. Kebijakan publik yang dimaksud menjadi suatu pilihan atau tindakan yang menghasilkan suatu keputusan yang

diambil oleh badan pemerintahan untuk melakukan maupun tidak melakukan suatu hal dengan maksud tujuan untuk mencapai keinginan yang telah ditetapkan bagi kepentingan masyarakat (Widodo, 2007:12). Kebijakan publik yang selanjutnya dijelaskan oleh Rose (dalam Agustino, 2012:7), yaitu sebuah serangkaian kegiatan yang saling berhubungan dan memiliki konsekuensi bagi yang berkepentingan sebagai keputusan yang berlainan.

2.1.3 Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Agustino 2012:139), implementasi kebijakan diartikan sebagai suatu pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang mendasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, perintah-perintah maupun keputusan para eksekutif dan keputusan badan peradilan. Umumnya, keputusan yang diambil mengidentifikasi setiap masalah yang ingin diatasi dengan cara menegaskan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai melalui struktur dan tatanan proses implementasinya.

Implementasi kebijakan publik menjadi suatu tindakan yang dilakukan ataupun dilaksanakan baik dari individu pejabat dan badan pemerintahan dalam kegiatan yang terarah untuk mencapai suatu tujuan dari kegiatan yang telah dilaksanakan. Tolak ukur keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, yaitu mempertimbangkan pada aksi program dari tiap tindakan individu (*individual project*). Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan oleh Lester dan Stewart (dalam Agustino, 2012: 139), bahwa implementasi sebagai suatu proses dan pencapaian suatu hasil akhir (*output*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih.

2.1.3.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Berasal dari pemaparan implementasi kebijakan publik, berikut diuraikan beberapa model konsep pendekatan implementasi kebijakan publik menurut beberapa ahli, diantaranya sebagai berikut:

1. Model Van Meter dan Van Horn

Dalam model ini, Meter dan Horn (dalam Nugroho, 2011: 627) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik. Beberapa variabel yang dapat mempengaruhi kebijakan publik, diantaranya:

- a. Aktivitas implementasi dan komunikasi antar organisasi
- b. Kondisi ekonomi, sosial dan politik
- c. Karakteristik pelaku pelaksana/implementor
- d. Kecenderungan (disposition) pelaksana/implementor

2. Model Goggin, Bowman dan Lester

Malcolm Goggin, Ann Bowman dan James Lester (dalam Nugroho, 2011: 633) mengembangkan *communication model* untuk implementasi kebijakan, yang disebut dengan “Generasi Ketiga Model Implementasi Kebijakan”. Model ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah model implementasi kebijakan yang lebih ilmiah dengan mengedepankan metode penelitian dengan adanya variabel independen, intervening dan dependen serta meletakkan faktor komunikasi sebagai penggerak dalam implementasi kebijakan.

3. Model Grindle

Implementasi Kebijakan menurut Grindle (dalam Wibawa, 1994: 22) ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya.

4. Teori George C. Edwards III

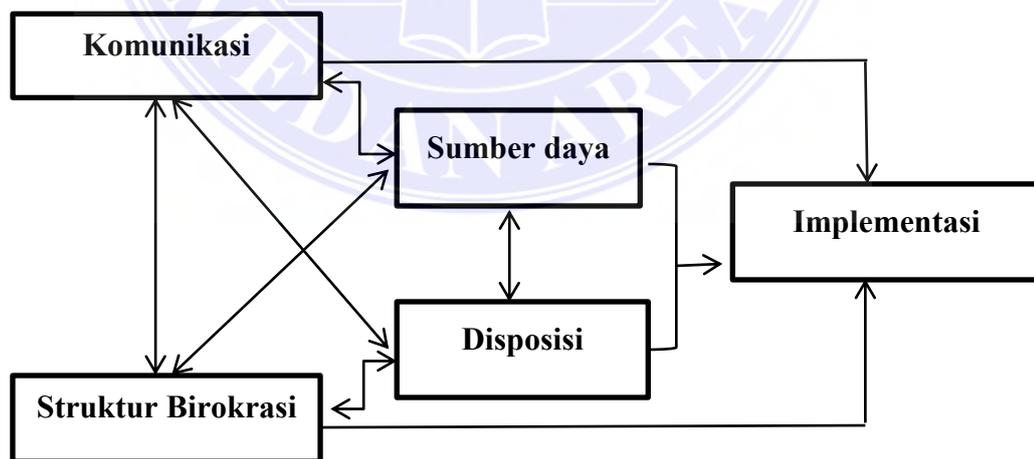
Model implementasi yang dikembangkan oleh George C. Edwards III berspektif *top down* (dalam Agustino 2012: 150-153), dimana model implementasi kebijakan publik yang ditanamkan bersifat *direct* dan *indirect impact on implementation*. George Edwards III dalam (Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan di pengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mengharuskan pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana tujuan dan sasaran kebijakan akan dikomunikasikan kepada kelompok sasaran (*target grup*), untuk mengurangi bias implementasi.
- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, namun jika para pelaksana tidak memiliki sumber daya untuk mengimplementasikannya, maka implementasinya tidak akan efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia, seperti keterampilan pelaksana dan sumber daya keuangan.
- c. Disposisi, yaitu kepribadian dan karakteristik pelaku, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Jika performer memiliki

orientasi yang baik, maka performer dapat mengimplementasikan kebijakan seperti yang diinginkan oleh pengambil keputusan. Ketika pelaksana memiliki sikap atau pandangan yang berbeda dengan pengambil keputusan, maka proses implementasi kebijakan juga akan kurang efektif.

- d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang membidangi implementasi kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi adalah standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan birokrasi, yaitu prosedur birokrasi yang kompleks dan kompleks yang membuat kegiatan organisasi menjadi tidak fleksibel.

George Edwards III membagi variabel-variabel pendekatan model implementasi kebijakan seperti pada gambar dibawah:



Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Publik George Edwards III

Berdasarkan empat variabel diatas yang dikemukakan oleh George Edwards III, hal yang paling mempengaruhi implementasi kebijakan adalah variabel komunikasi. Terdapat tiga indikator keberhasilan komunikasi dalam implementasi kebijakan yang diuraikan sebagai berikut:

1. Transmisi

Adanya komunikasi yang baik akan mampu mewujudkan suatu implementasi kebijakan yang baik pula. Miskomunikasi atau salah pengertian didalam komunikasi adalah fenomena yang tidak selalu bisa dihindarkan apabila komunikasi yang disampaikan tidak tepat, baik dari si pemberi informasi maupun si penerima informasi yang berakhir salah tanggap.

2. Kejelasan

Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan tidak boleh ambigu. Dikarenakan ketika adanya ketidakjelasan pesan, informasi akan membingungkan. Namun ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain, hal tersebut akan menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

3. Konsistensi

Jelas, konsisten dan tidak berubah-ubah ketika memberi perintah dalam komunikasi akan menghindari kebingungan bagi pelaksana kegiatan dilapangan.

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan dalam kebijakan implementasi adalah sumber daya. Indikator-indikator yang mencakup sumberdaya, antara lain:

1. Staf

Sumber daya yang paling utama adalah staf. Jumlah staf sangat menentukan keberhasilan dan kekompetenan suatu pekerjaan tiap bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, namun perlu adanya kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan yang diampu.

2. Informasi

Informasi memiliki peran yang sama pentingnya dalam mengimplementasikan kebijakan. Terdapat dua bentuk informasi, yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan dan informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana peraturan dan regulasi pemerintah. Poin pertama, implementor harus mengetahui apa yang harus dikerjakan saat adanya perintah, sedangkan pada poin kedua implementor harus paham tentang pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan harus taat hukum.

3. Wewenang

Kewenangan menjadi kekuatan para implementor yang bersifat formal supaya perintah dapat dilaksanakan. Ketika wewenang tersebut nihil, maka dimata publik implementor tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan.

4. Fasilitas

Saat implementor sudah memiliki staf yang mencukupi seluruh posisi kerja dibidangnya, staf yang mengerti apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikan tugasnya, namun fasilitas fisik (sarana dan prasarana) tidak memadai dan kurang mendukung proses kinerja justru akan menghambat segalanya.

Variabel ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah disposisi. Indikator-indikator dari disposisi menurut George Edwards III adalah sebagai berikut:

1. Pengangkatan Birokrasi

Disposisi mampu menimbulkan hambatan-hambatan terhadap implementasi kebijakan jika staf yang ada tidak melaksanakan segala kebijakan yang diinginkan oleh atasan. Oleh sebab itu, baik pemilihan ataupun pengangkatan staf pelaksana kebijakan wajib memiliki dedikasi tinggi pada segala kebijakan yang telah ditetapkan, terlebih apabila kebijakan tersebut berpengaruh besar bagi kepentingan masyarakat.

2. Insentif

George Edwards III menyatakan bahwa diantara teknik yang menjadi pilihan dalam mengatasi masalah kecenderungan para implementor

adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya orang-orang bertindak menurut personal dalam pribadinya, maka dengan memanipulasi insentif para pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Salah satu caranya dengan membuat keuntungan dengan maksud menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan arahan perintah dengan baik.

Variabel keempat yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki keinginan dalam menyelesaikan perintah, namun karena adanya kelemahan dalam suatu struktur birokrasi dimungkinkan suatu kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi dengan baik. Struktur birokrasi begitu kompleks dalam menuntut adanya kerjasama dengan banyak pihak. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan koordinasi yang baik.

Sebagaimana telah ditunjukkan beberapa teori oleh Edwards III diatas, maka peneliti mengambil teori George Edwards III yang dianggap paling cocok untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini.

2.1.3.2 Proses Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan berdasarkan tindakan sebagai tujuan mencapai target-target yang sudah ditetapkan pada suatu kebijakan. Dalam kegiatan yang

dilakukan untuk mengganti keputusan menjadi pola-pola operasional serta berusaha menjadi perubahan-perubahan besar ataupun kecil seperti yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya merupakan upaya pemahaman yang seharusnya menjadi sebuah program yang sedang dilaksanakan.

Pada prosesnya, implementasi tidak melibatkan instansi yang berkemepentingan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun menyangkut kekuatan politik, ekonomi dan sosial. Implementasi kebijakan adalah proses penerapan keputusan dasar. Proses tersebut memiliki beberapa tahap, yaitu tahap pengesahan peraturan perundangan, pelaksanaan keputusan dari instansi pelaksana, keberadaan kelompok yang menjadi sasaran untuk melaksanakan keputusan, dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki atau tidak, dampak keputusan yang telah diharapkan instansi pelaksana dan upaya perbaikan kebijakan ataupun peraturan undang-undang. Proses persiapan implementasi sedikitnya menyangkut beberapa hal-hal yang dianggap penting yaitu penyiapan sumber daya, metode, penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang menjadi yang bisa diterima serta dilaksanakan.

2.1.4 Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Sinambela (2006:3), bahwa pada dasarnya setiap masyarakat membutuhkan pelayanan dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan masyarakat. Pelayanan erat hubungannya dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang

banyak. Menurut Moenir (2006:16-17), bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang sedang dilakukan atau akan dilakukan. Sependapat dengan itu, Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas perorangan, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan baik dari pemerintah pusat maupun daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan masyarakat luas.

2.1.4.1 Konsep dan Definisi Pelayanan Publik

Service (pelayanan) ternyata memiliki banyak arti, mulai dari jasa pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebuah produk (*service as a product*). Pelayanan dalam ekonomi dimaknai dengan serangkaian kegiatan terdiri atas aktivitas yang biasanya terjadi antara pelanggan dengan karyawan jasa dan sumber daya fisik atau antara barang dengan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai wujud solusi atas masalah pelanggan (Gronroos, 1990:27).

Definisi pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dimana definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di

pusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah baik dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Efektivitas berdasarkan pendapat Yuchtman dan Seashore (dalam Steers, 1985:5) yaitu efektivitas dijabarkan berdasarkan kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan setiap sumber dayanya yang langka dan berharga dengan sebaik mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya. Siagian (2011:151) menjelaskan efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan. Berdasarkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Dwiyanto (2014:145) menggunakan ukuran atau indikator untuk menilai pelayanan publik antara lain :

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan berdasarkan pendapat Moenir (dalam Mukarom dan Laksana 2015:85) ada enam faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik antara lain:

1. Kesadaran, dimana faktor kesadaran mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan, menunjukkan keadaan pada jiwa seseorang, yaitu titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Kesadaran dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.
2. Aturan-aturan dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja.
3. Struktur dan mekanisme kerja faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu pelayanan bukan semata-mata perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode. Dalam menyelenggarakan pelayanan prosedur dan metode sangat penting dalam menentukan kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi. Prosedur adalah rangkaian tindakan/ langkah yang harus diikuti dalam usaha mencapai tujuan atau suatu tata cara kerja yang sah. Dengan demikian, metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Akan tetapi cara termudah dan efisien dimaksud sesuai dengan prosedur.

4. Pendapatan pegawai pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi yang diperoleh dari organisasi tempat kerja sesuai dngan kedudukan dan peranannya dalam organisasi. Pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk sendiri maupun keluarga. Pendapatan merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan karena tujuan orang bekerja adalah mendapatkan imbalan yang sepadan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
5. Keterampilan petugas faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.
6. Sarana pelayanan, dimana sarana pelayanan berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan ini terdiri atas dua macam, yaitu saran kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan perlengkapan dan alat bantu. Sedangkan fasilitas meliputi gedung dan segala perlengkapannya.

2.1.4.2 Pelayanan Stasiun Kereta Api

Pelayanan pada stasiun kereta api mencakup banyak hal, diantaranya jenis stasiun, kegiatan di stasiun dan fungsi stasiun kereta api.

a. Jenis Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang jenis stasiun, kegiatan di stasiun dan fungsi stasiun pada pasal 2 dan

pasal 3 menjelaskan bahwa stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

1. Jenis Stasiun

Stasiun kereta api menurut jenisnya terdiri atas stasiun penumpang, stasiun barang dan stasiun operasi.

a) Stasiun Penumpang

Stasiun penumpang merupakan stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang. Stasiun penumpang sedikitnya harus dilengkapi dengan fasilitas berikut:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kenyamanan
4. Naik turun penumpang
5. Penyandang cacat
6. Kesehatan
7. Fasilitas umum
8. Fasilitas pembuangan sampah
9. Fasilitas informasi

b) Stasiun Barang

Stasiun barang merupakan stasiun kereta api untuk keperluan bongkar muat barang. Stasiun barang sedikitnya harus dilengkapi dengan fasilitas berikut:

1. Keselamatan
2. Keamanan

3. Bongkar umat
4. Fasilitas umum
5. Pembuangan sampah

c) Stasiun Operasi

Stasiun operasi merupakan stasiun kereta api untuk keperluan pengoperasian kereta api. Stasiun operasi dilengkapi fasilitas keselamatan dan operasi kereta api.

b. Kegiatan Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api berdasarkan kegiatannya meliputi kegiatan pokok, kegiatan usaha dan kegiatan jasa pelayanan khusus.

a) Kegiatan Pokok

Kegiatan pokok di stasiun kereta api meliputi beberapa hal, diantaranya:

1. Melakukan pengaturan perjalanan kereta api
2. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api
3. Menjaga keamanan dan ketertiban
4. Menjaga kebersihan lingkungan

b) Kegiatan Usaha

Penunjang kegiatan usaha pada stasiun kereta api dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan perkeretaapian. Kegiatan usaha penunjang dapat dilakukan oleh pihak lain dengan syarat adanya

persetujuan dari pihak penyelenggara prasarana perkeretaapian. Kegiatan usaha penunjang di stasiun dapat dilakukan oleh penyelenggara prasarana perkeretaapian dengan ketentuan berikut:

1. Tidak mengganggu pergerakan kereta api
2. Tidak mengganggu pergerakan penumpang dan/atau barang
3. Menjaga ketertiban dan keamanan
4. Menjaga kebersihan lingkungan

Penyelenggara prasarana perkeretaapian dalam melaksanakan kegiatan usaha penunjang harus mengutamakan pemanfaatan ruang untuk keperluan kegiatan pokok stasiun.

c) Kegiatan Jasa Pelayanan Khusus

Kegiatan jasa pelayanan khusus di stasiun dapat dilakukan oleh pihak lain dengan persetujuan penyelenggara prasarana perkeretaapian yang berupa jasa pelayanan sebagai berikut:

1. Ruang tunggu penumpang
2. Bongkar muat barang
3. Pergudangan
4. Parkir kendaraan
5. Penitipan barang

Penyelenggara prasarana perkeretaapian dapat mengenakan tarif kepada pengguna jasa pelayanan khusus. Persetujuan dapat diberikan oleh penyelenggara prasarana perkeretaapian apabila fasilitas stasiun, keselamatan dan operasional kereta api terpenuhi.

c. Fungsi Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Fungsi stasiun kereta api, beberapa jenis stasiun memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Stasiun Penumpang (SP)

Stasiun ini berfungsi khusus dalam melayani jasa angkutan penumpang, tanpa melayani operasi kereta api atau jasa angkutan barang.

2. Stasiun Barang (SB)

Stasiun ini berfungsi khusus dalam melayani jasa angkutan barang, tanpa melayani operasi kereta api atau jasa angkutan penumpang, namun yang khusus untuk angkutan masih belum tersedia.

3. Stasiun Penumpang dan Barang (SPB)

Stasiun ini berfungsi khusus dalam melayani disamping jasa angkutan penumpang juga melayani jasa angkutan barang, tanpa melayani operasi kereta api, namun yang demikian masih belum ada, pada umumnya selalu terkait dengan pelayanan operasi kereta api.

4. Stasiun Terminal (ST)

Stasiun terminal sudah mencakup stasiun operasi, dan operasi perjalanan kereta apinya hanya berakhir dan berawal di stasiun menuju ke suatu tujuan atau beberapa tujuan stasiun, umumnya stasiun buntu (rel kereta api tanpa ada penerusannya).

5. Stasiun Antara (SA)

Stasiun antara adalah stasiun yang berada diantara dua stasiun bersebelahan atau diapit oleh stasiun di kiri dan kanan stasiun

tersebut, fungsinya bisa sebagai stasiun penumpang, barang, operasi atau terminal.

6. Stasiun Antara dan Terminal (SAT)

Stasiun antara dan terminal termasuk dalam stasiun operasi, maksudnya sebagian kereta api berawal dan berakhir di stasiun ini, dan sebagian lagi meneruskan perjalanan baik ke arah hilir.

7. Stasiun Persimpangan (SPr)

Stasiun persimpangan berarti adanya perubahan jalur lain dimulai dari melayani operasi perjalanan kereta api dan bisa saja semua kereta api berjalan langsung di stasiun ini, yang berarti tidak melayani jasa angkutan kereta api baik barang ataupun penumpang.

8. Stasiun Operasi (SO)

Stasiun operasi adalah stasiun yang melayani operasi perjalanan kereta api, akan tetapi belum tentu stasiun ini juga melayani jasa angkutan kereta api baik mengangkut barang ataupun penumpang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian Oktaria (2020) dengan judul Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta menunjukkan 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. Pegawai juga telah memiliki rasa empati terhadap penumpang dalam melakukan pelayanan. Adapun faktor – faktor atau hambatan

yang mempengaruhi efektifitas pelayanan yaitu kesadaran penumpang tentang beretika dalam menggunakan fasilitas umum yang ada di stasiun MRT. Untuk itu perlu melakukan sosialisasi dan ketegasan regulasi jika terdapat penumpang yang melanggar tata tertib.

Penelitian yang dilakukan Ulung Prestiwi Mukti (2014) dengan judul Upaya PT Kereta Api Indoneisa (Persero) Dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum Terkait Dengan Pelayanan Pengangkutan Orang menjelaskan bahwa dalam pasal 137 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkertaapian upaya pemenuhan Standar Pelayanan Minimum terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar tidak terpenuhi dengan baik. Hambatan dalam pemenuhan Standar Pelayanan Minimum oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terkait dengan pelayanan pengangkutan orang di Stasiun Blitar antar lain: 1. Sumber Daya Manusia masyarakat kurang sehingga kadang sering mengalami kesulitan untuk menjelaskan bagaimana sistem yang sedang diterapkan; 2. Kurang efektifnya sistem online PT Kereta Api Indoneis (Persero) untuk menjangkau seluruh pelayanan; 3. Dibutuhkan perubahan lokasi dan tata letak di Stasiun Blitar; 4. Adanya ketidaksesuaian informasi yang diberikan petugas.

Penelitian dari Risna Rismiana Sari (2013) yang berjudul Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum mengatakan bahwa fasilitas di Stasiun Besar Yogyakarta saat ini hampir terpenuhinya Standar Pelayanan Minimum Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 9

Tahun 2011 serta kepuasan dari pengguna stasiun. Fasilitas di Stasiun Lempuyangan saat ini hampir memenuhi Standar Pelayanan Minimum serta mendapatkan kepuasan dari pengguna stasiun. Ada beberapa permintaan dari pengguna fasilitas untuk Stasiun Besar Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan seperti loket dan *counter taxi* sebagai kemudahan dalam perindahan moda transportasi.

Penelitian dari Handoko (2020) yang berjudul Analisis Efektifitas Implementasi Gapeka dan Standar Pelayanan Minimum di PT KAI Divisi Regional II Sumatera Barat mengatakan Gapeka merupakan bagian dari peraturan perjalanan yang telah dibuat secara grafis tentang perjalanan kereta api biasa dengan beberapa keterangan penting untuk melakukan pengaturan perjalanan kereta api. Drive stasiun regional II Sumatera Barat sudah menjalankan standar pelayanan minimum angkutan orang kereta api yang mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kemudahan dan kesetaraan. Wilayah regional II di Sumatera Barat berusaha melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada bidang perkertaapian dengan menerapkan Gapeka dan melakukan peningkatan standar pelayanan minimum berdasarkan PM Nomor 63 Tahun 2019 yang berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna kereta api di Sumatera Barat.

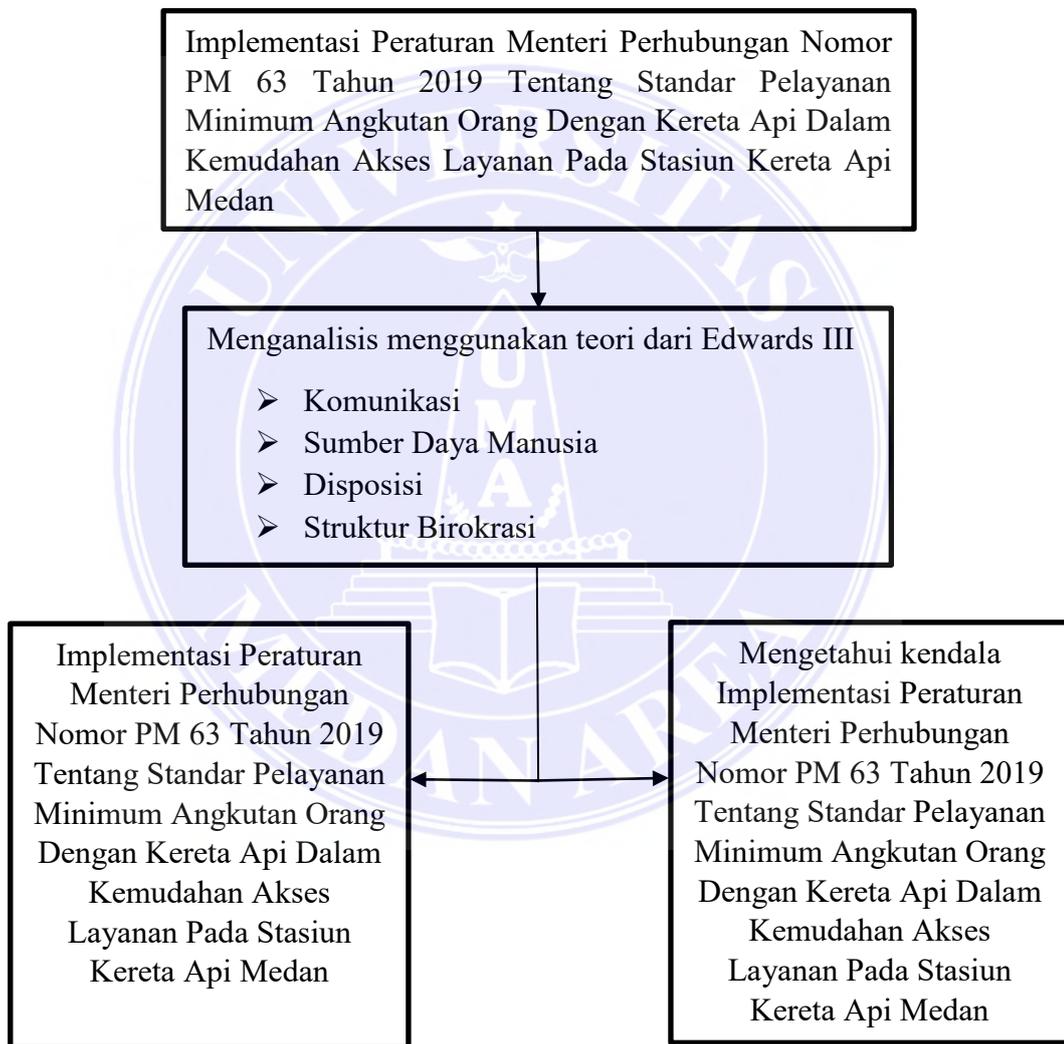
Penelitian yang dilakukan Silfi Galuh Navitasari (2019) berjudul Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun menjelaskan bahwa dalam pelayanan di Stasiun kereta Api Madiun sudah cukup dengan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 48 Tahun 2015 karena tipe kelas besar dengan ketersediaan Stasiun Madiun. Terdapat kesenjangan

antara kepuasan dan harapan penumpang. Penumpang menganggap fasilitas dan pelayanan belum sesuai dengan status kelas di Stasiun Madiun yaitu kelas besar dan hasil evaluasi Stasiun Kereta Api Madiun mencapai Standar Pelayanan Minimum adalah meningkatkan kinerja kerja.

Dalam penelitian ini terdapat kesamaan yaitu dalam menganalisis Standar Pelayanan Minimum pada moda transportasi Kereta Api. Namun yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini menganalisis Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Akses Layanan Pada Stasiun Kereta Api Medan.

2.3 Kerangka Pemikiran

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 masih kurang maksimal dalam melakukan pelayanan kepada pengguna jasa angkutan kereta api. Peneliti menganggap kekurangan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan di Stasiun Medan seperti dalam kemudahan mengakses layanan masih belum maksimal diberikan Stasiun Medan. Tempat parkir menjadi salah satu hal yang dikeluhkan pengguna jasa angkutan kereta api yang menggunakan kendaraan pribadi bahwa tidak terdapat tempat parkir di Stasiun Medan.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat dimana peneliti mendapatkan informasi tentang data yang dibutuhkan. Penentuan tempat penelitian harus berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik penelitian yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, penelitian diharapkan mendapatkan hasil yang dibutuhkan dalam penelitiannya (Suwama Al Muchtar, 2015: 243).

Tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Stasiun Kereta Api Medan yang beralamat di Jalan Stasiun Kereta, Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara dengan kode pos 20231. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April tahun 2022.

3.2 Bentuk 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 (2012:9) 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.

3.3 Informan Penelitian

Dalam melakukan penentuan informan penelitian akan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2012:216) Teknik *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

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.

1. Informan kunci adalah Kepala Sub Urusan Pelayanan Komersial di Stasiun Kereta Api Medan.
2. Informan utama adalah Customer Service on Station di Stasiun Kereta Api Medan.
3. Informan tambahan adalah Penumpang Kereta Api di Stasiun Kereta Api Medan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder sebagai berikut:

1. 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.

2. 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.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.

3.5 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2012:89) mengatakan bahwa analisis data merupakan suatu proses menemukan dan Menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi lapangan, dengan menggunakan cara mengorganisasikan data ke dalam katagori, mengelompokan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, mempunyai makna yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti maaupun orang lain. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011:91) menjelaskan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data display data dan verifikasi data.

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2012:92) mereduksi data berarti merangkum, menentukan hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Dari data yang telah direduksi akan mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Display data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya dalam analisis data adalah menyajikan data. Menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan mendisplaykan data, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.

3. Verifikasi data

Dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan akan mendapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, namun mungkin juga tidak, disebabkan masalah dan rumusan masalah bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Namun kesimpulan yang dijelaskan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan kredibel.

3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.6.1 Definisi Konsep

Singarimbun dan Sofian (2008:43) mengatiakan bahwa definisi konseptual merupakan konsep yang digunakan, sehingga mempermudah peneliti sebagai operasional konsep tersebut di lokasi penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Kebijakan Publik merupakan apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau yang tidak dikerjakan.
2. Implementasi Kebijakan adalah tindakan yang digunakan individu atau pejabat pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah ditentukan.
3. Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan kelompok ataupun seseorang bertujuan memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

3.6.2 Definisi Operasional

Pada penelitian ini, telah dikemukakan oleh George Edwards III tentang implementasi kebijakan, implementasi standar pelayanan minimum dalam kemudahan dan kenyamanan layanan dapat diketahui dengan indikator sebagai berikut:

1. Komunikasi, yaitu:
 - a. Transmisi
 - b. Kejelasan perintah
 - c. Konsisten
2. Sumber daya, yaitu:
 - a. Kompetensi
 - b. Kesepahaman
 - c. Partisipasi
3. Disposisi, yaitu:
 - a. Komitmen
 - b. Akuntabilitas
 - c. Kejujuran
4. Struktur birokrasi, yaitu:
 - a. Pembagian tugas
 - b. Koordinasi

c. Standar Operasional Pelaksanaan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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:

1. 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.
2. Faktor yang menjadi hambatan dalam 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 yaitu informasi yang diberikan oleh

pihak Stasiun Kereta Api Medan belum maksimal dalam penempatan papan informasi dan penyampaian informasi masih sulit di mengerti penumpang, tidak terseidanya tempat parkir, pengeras suara masih terdengar kurang, petugas pelayanan belum tersedia pada pintu masuk utama, SOP masih tidak dilaksanakan dengan baik oleh petugas.



5.2 Saran

Saran kepada pengguna praktis maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Berdasarkan hasil penelitian dan penulis mengajukan beberapa saran seperti berikut:

1. Diharapkan kepada Kepala Sub Urusan Pelayanan Komersial Stasiun Medan dapat menindaklanjuti beberapa kendala-kendala yang di alami oleh calon penumpang kereta api yang berada di Stasiun Kereta Api Medan demi kemudahan dan kenyamanan pengguna moda transportasi kereta api di Stasiun Kereta Api Medan.
2. Stasiun Kereta Api Medan harus mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada calon penumpang kereta api yang menggunakan Stasiun Kereta Api Medan, diharapkan Stasiun Kereta Api Medan mampu menyediakan informasi yang baik bagi calon penumpang dan petugas yang berada di Stasiun Kereta Api Medan lebih responsif kepada calon penumpang moda transportasi kereta api yang membutuhkan bantuan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- AG. Subarsono. 2011. Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agustino, Leo. 2012. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Al Muchtar, Suwarma. 2015. Dasar Penelitian Kualitatif. Bandung: Gelar Potensi Mandiri.
- Dunn, William N. 2003. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Inc.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management And Marketing. Managing The Moment Of The Truth In Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z. & Muhibudin, W. L. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- 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
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Media.
- 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.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, A. W., Anggara, Y. S., Ibnu, H. W., & Putra, L. S. 2020. Analisis Efektifitas Implementasi Gapeka dan Standar Pelayanan Minimum di PT KAI Divisi Regional II Sumatera Barat. *Airman: Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi*, 3(1), 9-15.
- 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).

- Siagian, P. Sondang. 2011. Peranan Staff Dalam Manajemen. Jakarta: Gunung Agung.
- _____. 1997. Organisasi dan Perilaku Administrasi. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Pertja Widya.
- Sugiyono. 2011. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Steers, R. M. 1985. Efektivitas organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Wibawa, Samodra. 1994. Kebijakan Publik: Proses dan Analisis, Cet.Ke-1, Jakarta: Intermedia.
- Wicaksono, Kristian. 2006. Administrasi dan Birokrasi. Yogyakarta: Graha Binu.
- Widodo, Joko. 2007. Membangun Birokrasi Kinerja, Cet.Ke-1, Malang: Bayu Media.
- Widya, Wicaksono & Kristian. 2006. Administrasi dan Birokrasi. Yogyakarta: Graha Binu.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Eksternal (Ella, Nurhayati, Youliati)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Eksternal (Feri)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Eksternal (Lindha)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Eksternal (Meliani, Nurhafiza, Nadya)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Eksternal (Venny)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Internal (Adrina)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Internal (Fauzi)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Internal (Ridho)



Pengisian Angket dan Wawancara Bagian Internal (Rissa)

