

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki seluruh aspek masyarakat, bangsa dan negara yang merupakan proses pengembangan seluruh sistem penyelenggaraan negara untuk mencapai tujuan Negara. Oleh karena itu, sebenarnya pembangunan nasional merupakan cerminan bagi pembangunan berkelanjutan dan kemakmuran rakyat Indonesia serta mengembangkan kehidupan masyarakat dan penyelenggara negara maju dan terintegritas berdasarkan Pancasila. Melaksanakan pengembangan semua aspek kehidupan bangsa, yaitu aspek politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan yang lengkap, komprehensif, terarah, terpadu, bertahap dan berkelanjutan untuk memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka terwujudnya kehidupan yang sama seajar dengan bangsa yang lebih maju. Tujuan pembangunan nasional tertuang dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea IV, yang mempunyai makna untuk melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut berpartisipasi dalam ketertiban dunia yang berkepentingan, berkelanjutan dan berkeadilan sosial serta mencari tujuan.

Pemerintah Indonesia sedang meningkatkan pembangunan dari segala sektor baik infrastruktur maupun suprastruktur, karena salah satu faktor penghambat perekonomian Indonesia masa pemerintahan orde baru diganti dengan era reformasi pada akhir tahun 1990-an adalah lambatnya pembangunan infrastruktur. Pengembangan infrastruktur di Indonesia tidak sejalan dengan kecepatan pertumbuhan ekonomi yang kuat, hal ini ditandai dengan kurangnya kualitas dan kuantitas infrastruktur atau prasarana.

Pada tanggal 16 Maret 1998, pemerintah resmi mendirikan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bertugas menyelenggarakan urusan dibidang pembiayaan BUMN dalam pemerintahan untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintah negara. Di dalam perekonomian nasional BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan salah satu pelaku penting dalam kegiatan ekonomi. Bekerja sama dengan pelaku ekonomi lain salah satunya dengan swasta dan koperasi, BUMN merupakan perwujudan dari bentuk pembangunan demokrasi ekonomi yang akan terus dikembangkan secara bertahap dan konsisten. seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 45 Tahun 2005 mengenai Badan Usaha Milik Negara, yang berbunyi "Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan langsung yang diperoleh dari kekayaan negara yang didukung".¹ BUMN itu sendiri mempunyai dua bentuk, yaitu badan usaha perseroan (persero) dan badan usaha

¹ Undang-undang No.19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara

umum (perum). Salah satu tujuan Badan Usaha Perseroan (persero) adalah menyediakan barang jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, contohnya adalah PT. Pertamina, PT. Kimia Farma, PT. Kereta Api Indonesia, PT. Bank Negara Indonesia, PT. Garuda Indonesia, PT. Telekomunikasi Indonesia, PT. Jamsostek.

PT. Kereta Api Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara berbentuk persero yang menyelenggarakan jasa angkutan berbentuk kereta api. Layanan PT. Kereta Api Indonesia yang disingkat KAI meliputi angkutan penumpang dan barang. Kereta api adalah moda transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat, dan mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan sendiri. potensi yang dimiliki perlu lebih ditingkatkan perannya sebagai penghubung antara wilayah nasional maupun internasional sebagai penunjang dan penggerak pembangunan demi meningkatkan kesejahteraan pada rakyat.

Transportasi menjadi pembangunan strategis untuk dapat mencapai tujuan negara salah satunya memajukan kesejahteraan masyarakat. Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat atau kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Terdapat 5 unsur utama transportasi, yaitu: (1) Manusia: yang memerlukan transportasi, (2) Barang: yang dibutuhkan manusia, (3) Kendaraan: sarana untuk transportasi, (4) Jalan: prasarana untuk transportasi, dan (5) Organisasi: pengelola kegiatan transportasi.²Sebagian

² Sukarto, Haryono. 2006. *Pemilihan Model Transportasi di DKI Jakarta dengan Kebijakan Proses Hirarki Analitik*. Jurnal Jurusan Teknik Sipil Universitas Pelita Harapan.

besar kegiatan manusia sehari-hari berhubungan dengan penggunaan alat transportasi. Dengan alat pengangkutan tersebut maka manusia lebih mudah untuk berpindah tempat atau memindahkan barang ke tujuan tertentu. Secara umum, ada tiga jenis transportasi yang sering digunakan oleh manusia, yaitu pertama transportasi darat terdiri dari transportasi jalan raya dan kereta api/listrik. Kedua transportasi udara, dan terakhir transportasi air/laut. Semua kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilakukan dengan adanya transportasi, selain cepat tidak perlu menghabiskan banyak waktu. Salah satunya kereta api yang merupakan salah satu alat transportasi yang menjadi primadona di kalangan masyarakat karena lebih cepat dan nyaman dibandingkan transportasi umum lainnya

Pesatnya laju pertumbuhan ekonomi dan sosial di Indonesia menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan transportasi khususnya kereta api. Terutama di kota besar yang mempunyai wisata yang cukup banyak, salah satunya adalah Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung sempat bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional II Kota Bandung untuk melakukan perubahan ke arah lebih baik untuk masyarakat sehingga masyarakat Kota Bandung dapat beralih dari transportasi pribadi ke transportasi umum khususnya kereta api. Oleh karena itu, PT. KAI Daerah Operasional II Kota Bandung yang menjadi salah satu unit pelayanan publik negara memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini didasarkan pada setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari aparat pemerintah secara baik. Hak

ini berlaku kepada siapa saja, baik anggota organisasi yang berkewajiban melayani atau orang luar yang harus dilayani. Bahkan pemerintah telah memberikan subsidi untuk tarif kereta api. PT. KAI Daerah Operasional II Kota Bandung juga meningkatkan sarana dan prasarana yang semakin baik dan semakin memberikan kenyamanan kepada penumpang, baik di dalam kereta api maupun di stasiun kereta api.

Saat ini PT. KAI Daerah Operasional II Kota Bandung berusaha meningkatkan kualitas pelayanan sehingga para penumpang semakin merasa nyaman dan menambah minat masyarakat untuk selalu menggunakan transportasi kereta api, di dalam kereta maupun di stasiun kereta api. Untuk mewujudkan hal tersebut, PT. KAI memiliki standar yang disebut dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api. Keberadaan SPM itu sendiri akan mempermudah perusahaan untuk menjalani kegiatan rutinnnya dalam memberikan pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Terkait dengan pelayanan transportasi pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Perhubungan RI No.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api Bab 1 Pasal 1 (10) yang berbunyi:

“Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disebut dengan SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan

acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.³

Di dalam memperbaiki pelayanan yang ada melalui strategi yang digunakan dan dengan adanya inovasi-inovasi yang dikeluarkan oleh stasiun Kiaracondong yang dinaungi oleh Daerah Operasional II Kota Bandung, sebagai perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum memberikan pelayanan jasa angkutan dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara massal diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan kereta Api, yaitu: keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Untuk dapat mewujudkan hal-hal tersebut stasiun Kiaracondong harus dapat mengimplementasikan keenam cangkupan tersebut.

PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional II mempunyai lebih dari lima stasiun di bawah naungannya, salah satunya Stasiun Kiaracondong. Kendati sebagai stasiun besar kedua setelah Stasiun Bandung, maka Stasiun Kiaracondong sudah pasti memiliki jumlah pengunjung yang banyak meskipun hanya melayani kereta api kelas ekonomi. Pengunjung Stasiun Kiaracondong tidak hanya masyarakat daerah sekitar Bandung tetapi juga luar Bandung. Akibat dari membludaknya jumlah

³ Peraturan Menteri Perhubungan RI No.63 Tahun 2019

pengunjung di stasiun ini maka aktivitas yang tidak teraturpun sering terjadi pada stasiun tersebut ini.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk menjadikan Stasiun Kiaracandong sebagai objek penelitian. Seiring mendapatkannya data pada tahun 2000-an peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan kurang optimal.

Gambar 1.1

Keadaan di Stasiun Kiaracandong Tahun 2003



Sumber: Wordpress-Rinaldi Munir diakses pada tanggal 14 Februari 2020

Terlihat dengan data yang diperoleh di atas, dan peneliti pun melihat serta merasakan langsung bagaimana keadaan di stasiun Kiaracandong pada tahun 2003, banyak masyarakat yang memaksa masuk kereta api tanpa mempunyai tiket, atau memaksa naik kereta dengan keadaan kereta yang sudah penuh, masih sangat banyak

PKL (Pedagang Kaki Lima) yang masih berjualan di daerah stasiun, di dalam stasiun, maupun di dalam kereta api. Banyaknya masyarakat yang hendak mengantar dan menjemput menyebabkan berdesakannya di stasiun maupun di dalam kereta api. Loker pembelian tiket pun bisa mengantre sampai ke luar ruangan. Hal ini menyebabkan keadaan yang tidak nyaman untuk pengguna kereta api, ditambah lagi maraknya pencopetan, penipuan, pencaloan tiket kereta apipun sudah tak asing lagi. Tentunya keadaan ini tidak sesuai dengan kualitas pelayanan minimum dari segi keamanan, kenyamanan, dan keselamatan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan kereta Api.

Seiring waktu pemerintah melakukan terobosan reformasi kepada PT. Kereta Api Indonesia yang berdampak memberikan perubahan ke arah yang lebih baik. Dari hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti dan membandingkan dengan tahun 2000-an, apa yang sudah dilakukan stasiun Kiaracondong Kota Bandung menunjukkan pemberian pelayanan kepada publik yang sudah semakin membaik, bahkan cenderung melakukan inovasi dan kreatifitas serta loyalitas kerja yang patut diapresiasi. Perubahan dan inovasi oleh PT. Kereta Api Indonesia juga merupakan bagian dari Self Renewing System yaitu sebuah sistem yang memiliki mekanisme memperbarui dirinya sendiri mengikuti perkembangan lingkungan internal atau eksternalnya. Perubahan yang dilakukan ini juga merupakan upaya untuk

meningkatkan kualitas perusahaan, upaya dalam menghadapi persaingan, perubahan lingkungan dan teknologi.

Gambar 1.2

Keadaan Stasiun Kiaracondong Tahun 2020



Sumber: Peneliti

Gambar diambil pada 15 Februari 2020

Gambar di atas merupakan salah satu contoh perubahan yang dilakukan di Stasiun Kiaracondong pada tahun 2020, banyak perubahan mengenai berbagai kebijakan, SDM (sumber daya manusia), dan fasilitas. Contohnya: Tiket yang bisa didapatkan lewat minimarket atau aplikasi, tempat umum yang nyaman tanpa adanya PKL (pedagang kaki lima) yang berbolak balik, pengantaran dan penjemputan yang dibatasi. Adanya maklumat pelayanan yang ditempelkan di stasiun Kiaracondong Kota Bandung membuktikan bahwa keseriusan perusahaan negara ini terhadap

layanan ke pelanggan benar-benar ada jaminan. Isi maklumat pelayanan PT. KAI berbunyi “PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku penyelenggara prasarana dan sarana perkeretaapian berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pengguna jasa kereta api sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan”.

Tetapi tentu ada hal-hal yang membuat Stasiun Kiaracandong mengalami hambatan dalam pelaksanaan perubahan ini. Stasiun Kiaracandong tentu tidak bisa menjadi lebih baik tanpa bantuan dari pihak-pihak eksternal. Tidak hanya para petugas yang harus menjalankan fungsinya dengan baik, dukungan dari masyarakatpun sangat membantu untuk menjadikan pelayanan ini semakin baik. Jika kita melihat pada gambar 1.1 lalu, hal yang paling mendasar agar terciptanya pelayanan yang layak adalah perilaku dari para pengguna kereta api. Jika pelayanan yang diberikan optimal tapi tetap saja perilaku pengguna kereta api tidak berubah, perubahan yang dilakukan Stasiun Kiaracandong akan sia-sia. Maka dari itu dukungan masyarakat dengan mengubah perilaku di stasiun maupun di dalam kereta sangat penting untuk menjadikan pelayanan yang baik bagi para pengguna kereta api.

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik menuangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN MINIMUM PERSEROAN TERBATAS KERETA API DAERAH OPERASIONAL II KIARACONDONG KOTA BANDUNG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih fokus, jelas, serta sesuai dengan maksud penelitian, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan menjadi tiga, yakni:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan minimum PT. Kereta Api Stasiun Kiaracandong Kota Bandung.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat di stasiun Kiaracandong Kota Bandung dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan minimum.
3. Upaya apa saja yang telah dilakukan stasiun Kiaracandong Kota Bandung dalam implementasi kebijakan pelayanan minimum.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengkaji implementasi kebijakan di stasiun Kiaracandong Kota Bandung. Yang diterapkan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Penelitian yang dilakukan bertujuan dengan mendapatkan data dan informasi tentang atau yang memiliki ketersambungan dengan:

1. Untuk mengetahui pengimplementasian kebijakan pelayanan minimum di stasiun Kiaracandong Kota Bandung.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan pelayanan minimum di stasiun Kiaracondong Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan di stasiun Kiaracondong Kota Bandung dalam implementasi kebijakan pelayanan minimum.

1.4 Kegunaan penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan sosial khususnya ilmu pemerintahan dalam kajian kebijakan publik, serta sebagai wahana bacaan bagi penelitian yang akan dilakukan pada masa yang akan datang dengan judul dan topik yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT. KAI DAOP II Kota Bandung khususnya di stasiun Kiaracondong untuk semakin meningkatnya mengimplementasikan kebijakan pelayanan minimum.