# **BAB I PENDAHULUAN**

## 1.1. Latar Belakang

Indonesia ialah salah satu negara berkembang serta tengah berproses menjadi lebih baik dalam berbagai aspek. Salah satu prioritas perbaikan pemerintahan adalah aspek pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 “berbagai bentuk pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah pusat, daerah serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun untuk kebutuhan pelaksanaan peraturan perundang-undangan”. Pelayanan dalam hal transportasi merupakan jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Salah satu bidang yang berperan penting demi menunjang kehidupan masyarakat Indonesia adalah transportasi. Pentingnya transportasi dikarenakan kondisi geografi Indonesia yaitu berupa ribuan pulau baik pulau besar maupun kecil. Oleh karena itu dibutuhkan angkutan untuk mengangkut masyarakat berpergian baik dalam kota, luar kota dan luar pulau untuk menjangkau wilayah Indonesia. Transportasi merupakan berpindahnya seseorang maupun barang dari tempat yang satu menuju tempat lain melalui kendaraan yang digerakkan oleh seseorang atau mesin. Selain pengertian di atas, Salim (2000) menjelaskan bahwa transportasi merupakan kegiatan memindahkan barang (kargo) dan penumpang dari daerah satu ke daerang lain. Dari pengertian ini terdapat dua faktor penting yakni pergerakan secara fisik dari barang dan penumpang ke daerah lain.

Pada umumnya transportasi juga memiliki tujuan yakni mempercepat masyarakat dalam melakukan aktivitas atau kegiatan. Maka setiap perusahaan berlomba lomba untuk menyediakan pelayanan serta sarana supaya para pengguna jasa transportasi tersebut puas dan menjadikan transportasi tersebut sebagai langganan untuk berpergian. (Wibowo:2014).

Dari perkembangannya transportasi meningkat dari segi insfratuktur dan pelayanan. Perkembangan transportasi pun terjadi pula pada negara berkembang seperti Indonesia sebagaimana perkembangan transportasi di negara maju. Di Indonesia transportasi tidak dapat dipisahkan dari masyarakat karena sudah menjadi kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Nasution (2010:3) berpendapat bahwa transportasi adalah “perpindahan barang dan seseorang dari daerah asal menuju daerah tujuan”. Transportasi menjadi memiliki peranan penting bagi masyarakat, khususnya dibidang ekonomi. Karena adanya transportasi maka masyarakat dapat melaksanakan mobilisasi dengan segera sehingga kegiatan setiap hari berjalan lancar, efektif dan efisien.

Adanya permintaan barang atau jasa lain berakibat pada hadirnya permintaan akan jasa transportasi yang disebut permintaan turunan *(derived demand)*. Maka akan muncul permintaan transportasi baru ketika terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Pada umumnya permintaan jasa transportasi diakibatkan oleh (Nasution, 2004):

1. Keinginan orang untuk berpergian ke tempat lain demi mengikuti suatu kegiatan misalnya ke sekolah, bertugas, membeli sesuatu dan sebagainya.
2. Kebutuhan angkutan barang untuk dapat dipergunakan di tempat lain.

Transportasi dapat dibagi tiga yakni transportasi darat, tansportasi air serta transportasi udara. Penetapan pemakaian transportasi didasarkan pada faktor Pelayanan. Frazilla (2001) berpendapat bahwa salah satu cirinya yakni adanya pelayanan (*Availability of service*), berhubungan dengan kemampuan melaksanakan pelayanan untuk menyelenggarakan hubungan antar dua tempat.

Secara keseluruhan transportasi memiliki peran penting yakni untuk pembangunan ekonomis dan non ekonomis, yang bersifat ekonomis tujuannya yakni demi meningkatkan penghasilan negara, meningkatkan industri negara, mewujudkan lapangan kerja. Selain itu, tujuan yang bersifat non ekonomis yakni mengembangkan integritas bangsa, meningkatkan keamanan dan pertahanan. Karena memiliki peranan penting bagi masyarakat, maka sebaiknya harus adanya prioritas dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi.

Pelayanan sangat penting bagi penyedia jasa transportasi, apabila pelanggan atau konsumen merasa puas dengan pelayanan transportasi tersebut maka mereka akan sering menggunakan transportasi tersebut. Karena pelanggan atau konsumen merupakan asset penting bagi perusahaan. Makanya perusahaan transportasi sebagai penyedia jasa berlomba lomba memberikan pelayanan terbaiknya supaya pelanggan merasa aman dan nyaman.

Pelayanan ialah suatu rangkaian kegiatan yang didalamnya terdapat hubungan interaksi secara langsung antara seseorang bersama orang lain maupun mesin (Sinambela,2008:5). Menurut Kottler dalam (Rangkuti 2017) mengatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang bermanfaat yang diberikan kepada satu pihak atau beberapa pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Maka, pelayanan adalah suatu hal penting bagi perusahaan untuk dapat tetap bertahan, sebab pelayanan yang baik berkaitan dengan pelanggan sebagai pengguna jasa transportasi. Perusahaan transportasi berbagai upaya memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan karena itu akan memperoleh pandangan yang baik jika dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggan. Sebaliknya, perusahaan akan ditinggal pergi oleh penggunanya apabila tidak memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang bermutu.

Dalam pelaksanaannya pelayanan harus mengikuti dengan standar pelayanan sebagai patokan menyelenggarakan pelayanan. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik ditujukan untuk memberi kepastian hukum kepada masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Aturan dalam hal pelayanan publik bermaksud untuk mewujudkan batasan antara masyarakat serta penyelenggara yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait.

Pengelolaan pelayanan publik terdiri dari pengelolaan pelayanan, penanganan pengaduan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan konsultasi. Jika ada kesulitan, kegagalan serta pelanggaran dalam menyelenggarakan pelayanan maka yang bertanggungjawab yaitu penyelenggara pelayanan.

Kebutuhan akan transportasi sangat di butuhkan seiring perkembangan jaman dan penyedia jasa transportasi juga berlomba-lomba menyiapkan sarana prasarana yang terbaru dan canggih sesuai dengan keinginan pengguna, semacam PT Kereta *Commuter* (PT KCI). Adanya penerapan harga yang tidak terlalu mahal akan memikat pengguna untuk mempergunakan transportasi Kereta *Commuter* Indonesia sebagai sarana transportasi

Dengan menyadarinya peranan penting transportasi terutama transportasi kereta api, maka dari itu perlu mewujudkan transportaasi yang aman, nyaman, tertib, teratur, cepat, serta tarif yang dapat dijangkau masyarakat. Maka pemerintah mengeluarkan kebijakan tentang transportasi darat yaitu Undang Undang No. 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang bertujuan sesuai pasal dua yaitu perkeretaapian sebagai bagian yang tidak di pisahkan dalam sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

1. Azas manfaat

Perkeretaapian perlu memberi kegunaan yang besar untuk kemanusiaan, kemakmuran serta pengembangan kehidupan yang berkesinambungan.

1. Azas keadilan

Perkeretaapian harus memberikan pelayanan kepada segenap lapiasan masyarakat tanpa pandang bulu serta memberikan perlindungan yang sama kepada setiap lapisan masyarakat di perkeretaapian

1. Azas keseimbangan

Maksudnya adalah perkeretaapian harus ada keseimbangan antar sarana, kebutuhan, dan ketersediaan pengguna dan penyedia layanan.

1. Azas kepentingan umum

Yang di maksud adalah bahwa perkeretapiaan harus mementingkan masyarakat luas dari pada kepentingan kelompok.

1. Azas keterpaduan

Bahwa perkeretaapian harus menjadi satu kesatuan yang utuh, sistematis, terintegrasi serta saling mendukung.

1. Azas kemandirian

Dalam menyelenggarakan perkeretapian harus percaya diri dengan produk dalam negeri, serta sumber daya manusia dengan kreativitas dan inovasi yang tinggi.

1. Azas transparansi

Penyelenggara harus memberikan ruang informasi kepada masyarakat dengan jujur, jelas dan benar

1. Azas akuntabilitas

Dalam penyelenggaraannya harus berdasarkan prestasi kerja yang terukur yang dapat dievaluasi dan dapat di pertanggung jawaban

1. Azas berkelanjutan

Penyelenggara perkeretaapian perlu adanya kemajuan dan peningkatan seiring berkembangnya teknologi

Perkeretaapian dilaksanakan dengan tujuan yakni memperlancar perpindahan barang atau orang secara ramai/masal sehingga aman, nyaman, tertib, efesien, dan mendorong pemerataan pertumbuhan, stabilitas pembangunan nasional.

PT Kereta Api Indonesia ialah suatu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mempunyai wewenanang mengatur kereta api seluruh Indonesia, memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunanya. PT KAI dalam mengelola perkeretaapian di Indonesia tidak sendirian, melainkan di bantu oleh beberapa anak perusahaan dibawah naungan PT KAI, salah satunya PT kereta *Commuter* Indonesia atau biasa yang di singkat PT KCI. PT Kereta *Commuter* Indonesia perlu mengembangkan mutu pelayanan sebagai abdi kepada negara serta masyarakat, perlu memperbaiki tingkat pelayanan pada masyarakat. PT KCI harus mengutamakan kepuasan pengguna sehingga mendapat daya tarik masyarakat untuk menggunakan layanan Kereta Commuter Indonesia, jika kurang baik dalam pelayanan maka citra PT KCI akan buruk.

PT KCI juga harus memperhatikan kondisi sarana yang tersedia harus sesuai dengan perkembangan teknologi serta harus dilaksanakan pembaharuan demi menjamin kualitas pelayanan sehingga dapat mempermudah pihak penyedia jasa dalam menerapkan pelayanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan harus memperhatikan keterpaduan antar pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan apakah tugas dan tanggung jawabnya terpenuhi ketika pemberian pelayanan. Untuk memahami kualitas pelayanan yang berkualitas harus memperhatikan faktor seperti keamanan, keselamatan, ketepatan waktu, kemudahan pelayanan, kenyamanan dan ketepatan.

PT KCI sebagai perusahaan yang menaungi divis angkutan perkotaan kereta listrik di daerah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (jabodetabek), kereta lokal di daerah Bandung, Yogyakarta-Solo dan Surabaya. Kereta commuter menjadi primadona bagi masyarakat untuk berpergian ke wilayah yang tidak terjang kau oleh kereta api jarak jauh, setiap harinya khususnya di wilayah jabodetabek kereta commuter melayani ribuan penumpang yang berkegiatan seperti bekerja, bersekolah dan lain lain kearah kota Jakarta. Adapun data 3 tahun penumpang kereta commuter Indonesia yakni:

**Tabel 1.1   
Data Penumpang Kereta Commuter Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **DATA PENUMPANG** | **TAHUN** |
| 1. | 336,6 JUTA | 2019 |
| 2. | 154,6 JUTA | 2020 |
| 3. | 123,12 JUTA | 2021 |
| 4. | 215 JUTA | 2022 |

*sumber data: humas PT Kereta Commuter Indonesia (2022)*

Bisa dilihat dari tabel di atas bahwa pengguna layanan PT Kereta *Commuter* Indonesia (PT.KCI) sangat banyak saat sedang terdampak pandemi Covid-19. Menteri perhubungan Budi Karya Sumadi mengemukakan bahwa “pengguna kereta listrik (kereta commuter Indonesia) jabodetabek perharinya mencapai 1,2 juta orang perhari”. Dengan banyak nya penumpang setiap harinya PT KCI sebagai penyedia jasa pelayanan harus memiliki tanggungjawab untuk menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan konsumen ketika berada di stasiun ataupun dalam kereta commuter. Dibuat peraturan Undang Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang didalamnya termuat perlindungan terhadap pengguna jasa transportasi.

Dalam peraturan Menteri nomor 63 tahun 2019 pasal 1 menjelaskan mengenai standar pelayanan minimum di dalam angkuran kereta bahwa ukuran minimum pelayanan yang perlu dipenuhi penyedia jasa, harus di lengkapi kriteria yang di pergunakan sebagai pedoman pelaksanaan serta acuan penilaian mutu pelayanan sebagai keharusan dan janji penyelenggara pada masyarakat mengenai pelayanan yang bermutu tinggi, terukur, tidak lambat, dan mudah dijangkau. Dalam peraturan tersebut ada 6 standar pelayanan minimum yang harus di terapakan yaitu:

1. **Keselamatan** meliputi ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat, informasi ketersediaan fasilitas kesehatan, penerangan untuk mencegah tindakan kriminal, peron lantai stasiun harus sejajar dengan kereta, kanopi untuk melindungi penumpang dari kehujanan dan kepanasan dan assembly point untuk berkumpul apabila terjadi keadaan darurat.
2. **Keamanan** meliputi fasilitas keamanan, petugas keamanan, informasi gangguan keamanan dan lampu penerangan.
3. **Kehandalan/Keteraturan** meliputi layanan penjualan tiket, informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan.
4. **Kenyamanan** meliputi area ruang tunggu, area boarding, toilet, mushollah, lampu penerangan, fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruangan tertutup, kebersihan stasiun, tempat sampah dan himbauan dilarang merokok.
5. **Kemudahan** meliputi informasi pelayanan, informasi gangguan perjalanan, informasi angkutan lanjutan/integrasi angkutan lain, fasillitas layanan penumpang, tempat parkir, akses khusus pejalan dan penanda penunjuk arah.
6. **Kesetaraan** meliputi fasillitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, loket penyandang disabilitas dan ruang ibu menyusui.

Tapi pada peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mengenai Standar Minimum Pelayanan Angkutan Orang Dengan Kereta Api belum sepenuhnya dijalankan oleh pihak PT KCI. Padahal peraturan ini dibuat untuk memperbaharui peraturan sebelumnya yang tidak lagi sesuai dengan keadaan serta perkembangan tekonologi saat ini. Peraturan Menteri Perhubungan Nomot 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api ini dibuat untuk mengikuti perkembangan teknologi kereta api dan meningkatkan pelayanan dibidang Perkeretaapian. Standar Pelayanan Minimum yang sudah ditetapkan harus dilaksanakan oleh PT KCI sebagai anak perusahaan PT. Kereta Api Indonesia, karena sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 pasal 137 ayat 1 Tentang Perkeretaapian.

PT KCI selaku penyedia jasa transportasi kereta listrik masih banyak kekurangan dan kendala dalam menjalankan peraturan yang sesuai dengan undang undang perkeretaapian tentang standar minimum pelayanan. Ada beberapa persoalan yang dirasakan pengguna terhadap pelayanan kereta *commuter*. Hak-hak pengguna tidak terpenuhi yang disebutkan sebelumnya antara lain: padatnya kereta *commuter*, kehilangan barang di dalam kereta atau kasus pencurian, sarana yang kurang memdai di stasiun, sering terjadinya keterlambatan kereta sehingga menimbulkan kepadatan atau penumpukan penumpang sampai terjadi kasus pelecehan di dalam kereta. Hal ini sangat merugikan masyarakat sebagai pengguna transportasi kereta commuter ini. Para penumpang tidak lagi mendapat hak nya yaitu kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jasa angkutan kereta commuter.

Dalam peraturan Menteri perhubungan nomor PM 63 Tahun 2019 mengenai standar pelayanan minimum orang dengan angkutan kereta dijelaskan bahwa standar pelayanan diperjalanan menjelaskan bahwa setiap rangkaian kereta harus terdapat cctv minimal satu dalam setiap rangkaian kereta, hal ini bertujuan agar penumpang di dalam rangkaian kereta *commuter* dapat terpantau saat di dalem kereta *commuter*.

Hal ini sangat penting dikarenakan apabila ada sesuatu kejadian kejahatan seperti pencurian dan pelecehan yang sangat banyak terjadi di dalam kereta commuter dapat terpantau dan segera menangkap pelaku kejahatan. Sangat di sayangkan PT kereta commuter Indoneisa (PT.KCI) belum menerapkan standar pelayanan minimum sesuai dengan aturan tersebut salah satunya tidak memasang cctv di dalam rangkaian kereta commuter hal ini menyebabkan banyak kasus seperti pencurian dan pelecehan tidak terpantau dan hanya mengandalkan video viral untuk menangkap pelaku.

Karena dalam tiga tahun terakhir marak terjadinya kasus pelecehan kepada pengguna kereta commuter ketika di dalam stasiun ataupun di dalam kereta commuter. Hal ini sangat disayangkan karena kereta commuter menjadi pilihan favorit bagi masyarakat untuk berpergian. Kasus pelecehan ini memang lagi marak terjadi kepada pengguna jasa transportasi terkhusus wanita. Kasus pelecehan sendiri sangat berdampak sangat buruk bagi yang mengalami seperti gangguan psikologis dan trauma yang berat. Adapun data tentang kasus kejahatan pencurian/copet dan pelecehan seksual baik di stasiun dan di dalam kereta sebagai berikut:

**Tabel 1.2   
Jumlah Kasus Pencurian/Pencopetan Di Kereta Commuter Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **Jumlah KASUS** | **TAHUN** |
| 1**.** | 226 KASUS | 2019 |
| 2**.** | 107 KASUS | 2020 |
| 3. | 10 KASUS | 2021 |
| 4. | 99 KASUS | 2022 |

*Sumber data: Humas PT. Kereta Commuter Indonesia (tahun 2022)*

**Tabel 1.3   
Jumlah Kasus Pelecehan Di Kereta Commuter Indonesia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **JUMLAH KASUS** | **TAHUN** |
| 1. | 34 KASUS | 2019 |
| 2. | 6 KASUS | 2020 |
| 3. | 3 KASUS | 2021 |
| 4. | 31 KASUS | 2022 |

*Sumber data: Humas PT Kereta Commuter Indonesia (tahun 2022)*

Dilihat dari tabel kasus pencurian atau copet angka kejahatan tersebut masih sangat tinggi baik di stasiun ataupun di dalam kereta. Angka kasus copet/pencurian sangat tinggi dalam 4 tahun terakhir terjadi pada tahun 2019 hal ini sangat mengganggu kenyamanan pengguna kereta commuter Indonesia. Sempat turun di tahun 2020 dan 2021, angka kasus pencurian/copet meningkat lagi pada tahun 2022 sebanyak 99 kasus dari 10 kasus pada tahun 2021.

kasus pelecehan dilihat dari tabel diatas setiap tahunnya selalu terjadi kasus pelecehan baik di dalam kereta maupun di dalam stasiun. Bahkan di tahun 2022 masih ada terjadinya kasus pelecehan di dalam kereta dan sepertinya akan terus meningkat mengingat saat berdesak-desakan pelaku pelecehan dengan mudah melakukannya. Apabila kasus pelecehan ini terus berlanjut dan tidak ada penyelesaian dari pihak kereta commuter Indonesia, maka kemungkinan para pengguna jasa kereta commuter Indonesia akan beralih menggunakan transportasi lain dan meninggalkan transportasi kereta listrik ini.

Adapun beberapa standar pelayanan minimum yang belum diterapkan baik, sehingga muncul kejadian- kejadian yang membahayakan di stasiun ataupun di dalam kereta *commuter* oleh PT KCI sebagai berikut:

1. Fasilitas

Fasilitas merupakan hal yang penting dalam hal pelayanan, tetapi terdapat beberapa fasilitas yang belum dilakukan/diterapkan pada semua stasiun di wilayah Kereta Commuter Indonesia (KCI) seperti:

1. Panjang peron tidak sesuai dengan panjangnya kereta, mengakibatkan orang yang berada digerbong paling belakang turun dengan susah.
2. Tidak adanya kanopi di sepanjang peron stasiun, jika terjadi hujan penumpang akan kebasahan.
3. Di stasiun Bekasi tidak ada papan informasi tentang kereta jarak jauh sehingga masyarakat bingung.
4. Di beberapa stasiun tidak memiliki titik berkumpul (Assembly point).
5. Di beberapa stasiun tidak ada loket khusus pengguna kursi roda (disabilitas).
6. Keamanan
7. Cctv diarea stasiun tidak berfungsi dengan baik, sehingga aktivitas/kegiatan di dalam stasiun tidak terpantau dengan baik.
8. Tidak ada cctv di dalam kereta commuter, sehingga ketika terjadinya tindak kejahatan tidak terpantau.

Untuk mencegah kejadian tersebut PT Kereta *Commuter* Indonesia harus lebih memberikan pelayanan ekstra disesuaikan dengan peraturan Menteri nomor 63 tahun 2019 agar pengguna mendapat kenyamanan dan keamanan pada saat di stasiun dan di dalam kereta commuter Indonesia. Berdasarkan persoalan diatas penelitian ini akan mengkaji lebih dalam terkait Peraturan Menteri Perhubungan nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum di Perkeretaapian di implementasikan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Keamanan Layanan Di Dalam Kereta Commuter Indonesia”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, selanjutnya rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan kereta api Terhadap Layanan Keamanan di dalam Kereta Commuter Indonesia?
2. Apa saja hambatan dan upaya yang di ambil untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan kereta api Terhadap Layanan Keamanan di dalam kereta Commuter Indonesia?

## 1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Terhadap Layanan Keamanan di dalam Kereta Commuter Indonesia
2. Untuk mengetahui hambatan dan upaya yang di hadapi yang diambil untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Terhadap Layanan Keamanan di dalam Kereta Commuter Indonesia

## 1.4 Signifikasi Penelitian

Signifikasi penilitian memuat mengenai manfaat penelitian, terdapat dua signifikansi penelitian yakni:

**1.4.1 Signifikasi Akademik**

Hasil observasi yang telah dilaksanakan mengenai “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Keamanan Layanan Di Dalam Kereta Commuter Line” diharapkan penelitian ini berjalan lancar. Berikut studi terdahulu yang menjadi referensi dan acuan dari penelitian ini, diantaranya:

Ali Putra P Harahap, R Hamdani Harahap dan Isnaini (2022) 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”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait pelaksanaan PM 63 Tahun 2019 di stasiun Medan berkaitan dengan pelayanan kenyamanan dan kemudahan di stasiun medan dari dimensi komunikasi yang belum maksimal dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kebijakan tersebut. Penelitian ini menggunakna metode kualitatif. Teori yang digunakan yakni teori George Edward III untuk menelaah faktor dalam pengimplementasian peraturan. Hasil penelitian pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 sudah cukup baik, tetapi terdapat beberapa hambatan yakni kurangnya komunikasi antar petugas.

Azhar Hermawan Riyanto dan Bambang Riyanto (2015) yang berjudul “Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Perfomance Analysis (IPA)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan kepuasan pengguna jasa kereta api di stasiun bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Importance Perfomance Analysis. Hasil penelitian diatas secara pelayanan sudah cukup baik , namun terdapat 5 atribut yang harus di tingkatkan seperti toilet, ruang tunggu, kebersihan, peron turun penumpang dan ketersediaan informasi yang jelas.

Rachmawati (2015) yang berjudul “Implementasi Yuridis Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayaman Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api Daerah Operasi VIII Surabaya (Daop 8). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan di stasiun daop 8 serta kendalanya dalam penerapan Implementasi peraturan Menteri perhubungan, penelitian ini menggunakan kualitatif. Hasil dari penelitian ini cuckup baik namun masih ada yang belum ideal seperti sarana yang belum lengkap, belum adanya CCTV dan customer service, tidak ada ruang ibu menyusui, tidak ada toilet penyandang difabel serta kurangnya lampu penerangan. Hambatan ini dikarenakan pendanaan yang kurang serta memerlukan waktu yang tidak sebentar.

Ilham Tri Julianto, Imam Hardjanto dan Moh. Said (2015) yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi VII Madiun)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kereta api serta mengetahui faktor penghambat pelaksanan strategi peningkatan kualitas pelayan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis Miles Huberman. Dari hasil penelitian di Daop VII dapat dikatakan berhasil mengatasi permasalahn pelayanan, kenyamanan dan ketepatan waktu.

Deny Rizky Kurniawan (2014) yang berjudul “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pada Kereta Commuter”. Penelitian ini tujuannya untuk mengetahui hambatan serta solusinya dalam mengimplementasikan peraturan Menteri perhubungan tersebut. Metode yang digunakan ialah metode kualitatif deskriftif. Data yang di peroleh melalui wawancara informan. Dari hasil penelitian ini sudah cukup baik, tetapi masih banyak hambatan yakni kereta banyak yang sudah tua serta fasilitas seperti pintu, jendela dan fasilitas kemudahan untuk penyandang disabilitas yang masih kurang layak.

Fiqi Rizqi Azfan Sandra Simangunsong, Mukarto Siswoyo dan Moh. Sutarjo (2014) yang berjudul “Analisis Implementasi Kebijakan Peningkatan Mutu Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 3 Cirebon ( Studi Kasus Di Stasiun Kejaksaan Cirebon)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan impelementasi pelayanan di stasiun Cirebon. Metode yang digunakan ialah metode kualitatif dengan teori Edward III. Hasil dari penelitian ini sudah cukup baik namun masihada kendala komunikasi yang harus di tingkatkan lagi.

Jimmi Pinayungan, Heri Kusmanto dan Isnaini (2018) yang berjudul “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan jalan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keselamatan saat menggunakan angkutan jalan (bus) lintas Sumatra. Penelitian ini menggunakan metode analisis *snowball sampling.* Dari hasil penelitian tersebut menunjukan implementasi peraturan tersebut sudah di terapkan sesuai dengan standar operasional prosedur(sop).

Gabriela Evanggelista (2019) yang berjudul “Perlindungan Hukum Atas Kenyamanan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Commuter Line Khusus Wanita”. Penelitian ini menggunakan penelitian Normatif. Di karenakan untuk mencari kebenaran dan koherensi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para konsumen sudah mendapatkan perlindungan hukum terkait kenyamanan di kereta khusus Wanita. Dari hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa cukup baik tapi ada beberapa masukan untuk di tambahkan gerbong khusus Wanita.

Rizka Isminianingtyas dan Isna Fitria Agustina (2017) yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Transportasi Di PT Kereta Api Indonesia (persero) kabupaten sidoarjo”. Tujuan dari penelitian ini untuk menelaah serta menguraikan efektivitas pelayanan *ticketing* di satsiun sidoarjo, serta menjelaskan faktor faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif deskriftif dengan Teknik *snowball sampling.* Dari hasil penelitian tersebut sudah cukup efektif dan terdapat faktor yang mempengaruhinya yakni faktor kesadaran, petugas, pendapatan, pelayanan dan faktor sarana pelayanan.

Whis Alriz Luth’v, Bintang Adrian Sena Wangi, Rossa Amalia dan Dkk (2022) yang berjudul “Strategi Pelayanan Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (persero) Dalam meningkatkan Pengguna Jasa Transformasi Kereta Api “. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan perusahaan PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan pengguna jasa transportasi kereta api. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif menggunakan Analisa SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats).* Hasil penelitian menunjukan bahwa strategi pelayanan sudah berjalan dengan baik.

Adapun yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yakni penelitian ini merupakan penelitian pertama di Kereta  *Commuter* Indonesia yang membahas mengenai Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan kereta api terhadap Keamanan di dalam kereta Commuter Indonesia. Dalam penelitian bukan sekadar membahas pelaksanaan regulasinya saja namun juga di bahas mengenai hambatan serta solusi yang di lakukan dalam menjaga keamanan di dalam kereta commuter Indonesia. Sehingga penelitian ini dapat di jadikan evaluasi terhadap pelaksanaan peraturan Menteri perhubungan nomor 63 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum orang dengan angkutan kereta umtuk mengatasi kejahatan yang ada di dalam kereta commuter Indonesia yang lebih baik lagi dan meminimalisir kejahatan yang ada di kereta commuter Indonesia.

**1.4.2 Signifikasi Praktis**

Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta wawasan baru kepada mahasiswa program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi mengenai “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan kereta Api Dalam Keamanan Layanan Di Kereta Commuter Line”. Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan wawasan baru terutama bagi masyarakat. Untuk jajaran pengurus Kereta Commuter Seluruh Indonesia (KCI) terkait pelaksanaan kebijakan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan berkaitan dengan evaluasi dari implementasi kebijakan demi terwujudnya implementasi kebijakan yang lebih optimal dalam mencegah kejahatan di dalam kereta Commuter Indonesia (KCI).

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini penulis membagi 5 BAB, yakni:

1. BAB I, berisi mengenai Pendahuluan. Penulis menjabarkan latar belakang bagaimana masalah itu terjadi, serta rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikasi penelitian dan sistematika penulisan.
2. BAB II, berisi mengenai kerangka teori yakni pemaparan mengenai kajian pustaka bersumber dari buku buku internet dan lainnya seperti perspektif teoritik, definisi definisi, kerangka pemikiran, dan asumsi penelitian.
3. BAB III, berisi mengenai metodelogi penelitian yakni paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik pengolahan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian serta keterbatasan penelitian.
4. BAB IV, berisi mengenai gambaran objek penelitian, hasil penelitian, serta pembahasan dari data yang diperoleh.
5. BAB V, berisi mengenai simpulan hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian.