

INTISARI

Pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan angkutan kereta api kepada masyarakat dengan tarif yang terjangkau dalam bentuk pelayanan publik atau *Public Service Obligation* (PSO). Pelaksanaan dan penyelenggaraan kewajiban (PSO) harus dievaluasi baik dari aspek perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Pelaksanaan PSO Angkutan Kereta Api di Daerah Operasi 9 Jember agar penyelenggara jasa dapat menjamin kualitas pelayanan di dalam kereta api.

Evaluasi sarana PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember dilakukan menggunakan 2 jenis pendekatan yaitu evaluasi kinerja operasional dan evaluasi fisik. Evaluasi kinerja didasarkan pada kesesuaian beberapa parameter meliputi jadwal kereta api, frekuensi, tarif, volume penumpang, lintas pelayanan, stamformasi dan pendapatan. Sedangkan, evaluasi fisik dilaksanakan berdasarkan kondisi dan ketersediaan fasilitas pelayanan dengan observasi langsung guna mengetahui penerapan SPM angkutan kereta api penyelenggaraan PSO.

Daop 9 Jember memiliki 4 (empat) rangkaian kereta PSO. Hasil evaluasi penilaian kinerja pelayanan angkutan orang dengan kereta api di perjalanan menunjukkan bahwa Kereta Api Pandanwangi (382) memiliki nilai kinerja sebesar 94,27%. Adapun kekurangan terdapat pada ketersediaan fasilitas pelayanan berupa CCTV dan tempat duduk prioritas. Kemudian, Kereta Api Sri Tanjung (289), Kereta Api Sri Tanjung (287), dan Kereta Api Tawang Alun (313) memiliki hasil penilaian sebesar 96,94%, Adapun kekurangan terdapat pada ketersediaan fasilitas pelayanan berupa jumlah CCTV. Hasil evaluasi kinerja operasional, teridentifikasi 3 (tiga) rangkaian kereta api PSO yang belum memenuhi target kontrak yaitu berupa volume penumpang. Hasil evaluasi penyelenggaraan kereta api PSO Daop 9 Jember menunjukkan bahwa 3 (tiga) dari 4 (empat) Kereta Api PSO sudah memenuhi kontrak. Berdasarkan evaluasi secara fisik masih terdapat 1 (satu) kereta api PSO yang dinyatakan kurang laik operasi yaitu Kereta Api Pandanwangi. Hal ini dikarenakan hasil penilaian kinerja pelayanan di perjalanan sebesar 94,27% dibawah standar sebesar 95%.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimum (SPM); Kewajiban pelayanan Publik (PSO); PT Kereta Api Indonesia; Daerah Operasi (Daop) 9 Jember

ABSTRACT

The government has an obligation to provide rail transportation services to the community with affordable rates in the form of Public Service Obligation (PSO). Execution of Public Service Obligation must be evaluated based on aspects of planning, implementation and supervision in accordance with Minimum Service Standards. This study aims to evaluate Implementation of the public service obligation of Railway Transportation at Operation Area 9 Jember so that service providers can guarantee the quality of service on the train.

Evaluation of public service obligation at Operation Area 9 Jember using 2 types of approaches, namely operational performance evaluation and physical evaluation. Performance evaluation is based on the suitability of several parameters including train schedules, frequency, fares, passenger volume, cross-service, stamformation and revenue. Meanwhile, the physical evaluation is carried out based on the condition and availability of service facilities with direct observation in order to determine the implementation of the SPM for rail transport for the implementation of PSO.

Operation Area 9 Jember has 4 trains PSO. The results of the evaluation of the performance assessment of people transportation services by train show that Pandanwangi's Train (382) has a service facilities value of 94,27%. Deficiency the availability of service facilities in the form of CCTV and priority seats. Sri Tanjung's Train (289), Sri Tanjung's Train (287), and Tawang Alun's Train (313) has a service facilities value of 96,94%. Deficiency the availability of service facilities in the form of CCTV. Implementation evaluation results of public service obligation in the Operation Area 9 Jember shows that 3 of the 4 Trains qualify a contract. Based on the physical evaluation, there is Pandanwangi's train which is not eligible operations. Because, service facilities value of 96,94% below standard value of 95%.

Keyword: Minimum Service Standards, Public Service Obligation (PSO), PT Kereta Api Indonesia, Operation Area 9 Jember.