



ANALISIS KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM BAGI PENGGUNA KERETA API MRT JAKARTA

Dhina Setyo Oktaria
Politeknik Perkeretaapian Indonesia
Jalan Tirtaraya, Pojok, Nambangan Lor, Kec. Mangungarjo, Madiun, Jawa Timur 63161
No. HP: 081226909191
e-mail: dhina@ppi.ac.id

Naskah diterima tanggal 4 Januari 2020, direvisi tanggal 29 Januari 2020,
disetujui tanggal 23 Maret 2020

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kebijakan pelayanan minimum bagi pengguna kereta api MRT di Jakarta berdasarkan PM Nomor 47 Tahun 2004, mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala yang mempengaruhi keefektifitasan kualitas pelayanan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Prosedure pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara secara mendalam kepada pegawai dan manajer PT MRT di Jakarta dan kepada beberapa penumpang pengguna kereta MRT. Sedangkan data sekunder di ambil dari data di bagian manajemen PT MRT. Teknik dalam menentukan informan dilakukan dengan metode snowball sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai PT MRT di Jakarta sudah sesuai dengan standar operasional (SOP) dan mengacu pada PM Nomor 47 Tahun 2004. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan indikator-indikator pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy. Pegawai juga sudah memiliki rasa empathy terhadap penumpang yang dilayani. Berdasarkan hasil *questionnaire* terharap 30 responden yang diambil secara random dari sejumlah penumpang kereta MRT Jakarta 80% responden menyatakan bahwa mereka sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. MRT Jakarta. Berdasarkan data sekunder 99, 95% pada bulan Mei –November Tahun 2019 kereta MRT datang dan berangkat sesuai ketepatan waktu, data ini diambil dari bagian manajemen PT MRT data tahun 2019. Adapun faktor-faktor atau hambatan yang mempengaruhi efektifitas pelayanan adalah kesadaran penumpang tentang beretika dalam menggunakan fasilitas umum yang ada di stasiun MRT. Untuk itu perlu dilakukan sosialisasi mendalam dan ketegasan regulasi jika ada penumpang yang melanggar tata tertib.

Kata-kata kunci: Kebijakan; Standar Pelayanan Minimum; Transportasi; Pelayan Publik; Efektivitas

Abstract

The purpose of this study is to analyze the minimum service policy for MRT train users in Jakarta based on the regulation Number 47 of 2004, describing what factors are being the obstacles that affect the effectiveness of service quality. This research is a descriptive qualitative research. The primary data collection procedure was carried out by in-depth interviews with employees, managers of MRT company in Jakarta and several passengers using MRT trains. The secondary data is taken from MRT management and the technique in determining informants is done by snowball sampling method. The results of this study

indicate that the services provided by MRT's employees in Jakarta are in accordance with operational standards (SOP) and refer to the Regulation Number 47 of 2004. The services provided are in accordance with service indicators, such as tangible, reliable, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the results of the questionnaire is given to 30 respondents taken randomly from a number of Jakarta MRT train passengers 80% of respondents stated that they were very satisfied with the services provided by MRT Jakarta. Based on the secondary data showed that 99.95% in May to November 2019 MRT trains arrived and departed on time, this data was taken from the management of MRT company. The factors or obstacles that affect the effectiveness of services are passenger awareness about ethics in using public facilities in the MRT station. For this reason, in-depth socialization and strictness of regulations need to be done if there are passengers who violate the rules.

Key words: *Policy; Minimum Service Standards; Transportation; Public Servants; Effectiveness*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi transportasi di Indonesia terus berlanjut sampai Indonesia merdeka. Pemerintah mengembangkan teknologi transportasi didorong oleh kebutuhan manusia akan transportasi. Dengan adanya transportasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia. Secara umum pemerintah Indonesia pada masa itu meningkatkan teknologi transportasi karena dengan adanya fungsi transportasi yaitu, pertama memperlancar hubungan, pengangkutan dan interaksi antar desa, antar kota, antar wilayah, antar pulau, bahkan antar Negara. Hal ini dilakukan karena keadaan wilayah Indonesia terdiri dari pulau-pulau yang dipisahkan oleh perairan. Kedua, memperlancar mobilitas arus perpindahan penduduk, distribusi barang dan jasa serta informasi ke seluruh pelosok tanah air.

Dari tahun ketahun sistem teknologi transportasi di Indonesia semakin meningkat. Pada masa pemerintahan orde baru teknologi transportasi dijadikan sebagai program pembangunan. Hal ini dilaksanakan agar

pemerintah Indonesia dapat memberikan kemudahan bagi rakyat Indonesia untuk mengakses po tensi-po tensi daerah lain. Kebijakan transportasi pertama kali yang dilakukan pemerintah orde baru adalah melakukan ekspor alat transportasi umum berupa bus secara besar-besaran, pembangunan terminal-terminal, serta jalan-jalan raya penghubung antar daerah. Pelaksanaan program ini dilakukan oleh Departemen Perhubungan.

Pengembangan transportasi oleh pemerintah sebenarnya ditujukan agar pemerintah dapat menyediakan jasa transportasi yang lancar, aman, murah, nyaman, cepat, tepat guna, terpadu, menyeluruh, berkelanjutan dan berkesinambungan serta mendukung konsepsi pembangunan sosial dan ekonomi wilayah. Keberadaan moda transportasi baik transportasi darat, air, dan udara menjadi faktor yang sangat berperan penting dalam bidang sosial yaitu mempererat/ memperkokoh persatuan dan kesatuan masyarakat serta di bidang ekonomi yaitu untuk memperlancar roda perekonomian dan pembangunan di indonesia, hal ini

dikarenakan transportasi merupakan alat mobilitas berbagai jenis barang, jasa, dan sumber daya manusia dari satu tempat ke tempat yang lain. Terdapat berbagai pilihan alternatif moda transportasi yang dapat digunakan oleh masyarakat, pemilihan moda transportasi tersebut tergantung pada kemampuan dan kepentingan masing-masing individu yang memanfaatkannya.

Terdapat berbagai keunggulan dari moda kereta api yang menyebabkan kereta api dapat menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, salah satunya adalah harga yang cukup terjangkau untuk berbagai kalangan serta kapasitas angkut penumpang yang cukup besar. Moda kereta api juga mempunyai peran yang cukup penting dalam perekonomian dan kehidupan sosial bagi bangsa Indonesia, mengingat bahwasanya transportasi memegang kendali strategis bagi kemudahan pendistribusian barang dan jasa ketempat yang dituju.

Peluang besar angkutan kereta api ini juga didukung oleh beberapa keunggulan yang dimiliki kereta api di samping moda angkutan lainnya. Kereta Api dikenal sebagai moda angkutan yang memiliki multi keunggulan, antara lain: Hemat energi; Hemat lahan; Bersahabat dengan lingkungan; Tingkat keselamatan tinggi; Mampu mengangkut dalam jumlah yang besar & massal; serta Adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dikaitkan dengan kecenderungan saat ini, kereta api menjadi moda transportasi yang sangat relevan untuk dikembangkan.

Salah satu moda transportasi kereta api cepat di Indonesia adalah kereta api MRT di Jakarta. Pembangunan MRT Jakarta untuk mendukung penyediaan angkutan umum massal. Lintas pelayanan

MRT dimulai dari stasiun Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II hingga Jakabaring Sport City. Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) No. 3 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa PT. MRT Jakarta diwajibkan untuk memberikan pelayanan berstandar internasional yang akan menjadi panduan operasional kereta bawah tanah pertama kali di Indonesia. Jaminan dari standar pelayanan minimal bagi penumpang kereta MRT Jakarta adalah dengan memberikan pelayanan yang maksimal, memberikan rasa aman, nyaman, tepat waktu.

Akan tetapi dalam hal ini peran masyarakat sangatlah penting dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. PT. MRT terus berupaya melakukan kampanye terhadap budaya bertransportasi seperti tentang kedisiplinan di dalam stasiun, bahkan untuk hal terkecil seperti antri keluar masuk pintu penumpang hingga mendahulukan penumpang turun dari kereta. Akan tetapi moderasi masyarakat pengguna kereta MRT Jakarta masih saja melakukan pelanggaran disiplin seperti makan di dalam kereta, duduk berdiri di atas kursi, bergelantungan di dalam kereta, tidak tertib dalam mengantri, dan membuang sampah sembarangan di area stasiun MRT.

Hasil penelitian Mukti (2014) mengemukakan bahwa adanya hambatan dalam pemenuhan standar pelayanan minimum terkait dengan pelayanan di stasiun Blitar, yaitu terdapat di pasal 137 ayat (1) Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Permasalahan tersebut muncul dikarenakan factor SDM Masyarakat yang rendah, sehingga kutang optimal dalam

memberikan moderasi edukasi tentang bertransportasi yang baik, selain itu kesadaran masyarakat masih kurang dalam menjaga fasilitas yang telah disediakan. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismianingtyas (2019) yang mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah tepat, akan tetapi kesadaran masyarakat dalam bertransportasi masih kurang. Dari kajian penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pentingnya adanya kebijakan standar pelayanan minimal yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014.

Adapun standar pelayanan minimum yang telah ditentukan dan harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian berdasarkan ketentuan pasal 137 ayat 1 Undang-Undang Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis kebijakan standar pelayanan minimum terkait dengan kebijakan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 mengenai Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Definisi pelayanan minimum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 pasal 1 menyebutkan bahwa Perkeretaapian adalah suatu kesatuan yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan procedure untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Dalam penerapannya dijelaskan tentang norma atau etika dan persyaratan bagi pengguna kereta api dalam mematuhi aturan bertransportasi.

Menurut Zrithaml (2000) mengemukakan bahwa indikator untuk menilai pelayanan minimum public antara lain tangibles (fasilitas yang baik), reliability (kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat), responsiveness (kerelaan menolong pengguna layanan kereta api, Assurance (pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas dalam mensosialisasikan tentang norma dan aturan bertransportasi dengan kereta api MRT Jakarta.

Berdasarkan Rizka (2017) mengemukakan bahwa factor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan minimum bagi pengguna kereta api adalah: kesadaran yang mencakup kesadaran para petugas dalam menjalankan tugasnya secara optimal dalam memberikan pelayanan dan juga kesadaran para pengguna kereta api dalam mematuhi norma dan etika bertransportasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebijakan pelayanan minimum bagi pengguna kereta api MRT di Jakarta berdasarkan PM Nomor 47 Tahun 2004, mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala yang mempengaruhi keefektifitasan kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Berdasarkan Sugiyono (2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif dengan menggunakan procedure penelitian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian kualitatif adalah memahami fenomena apa yang dialami subjek penelitian dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Perolehan data

di dapat dari wawancara mendalam, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Kebijakan standar pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta untuk menentukan efektifitas pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 47 Tahun 2014 pasal 1 menyebutkan bahwa Perkeretaapian adalah suatu kesatuan yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan procedure untuk penyelenggaraan transportasi kereta api, terdapat indicator untuk menilai pelayanan minimum pengguna kereta api MRT di Jakarta adalah sebagai berikut:

Tangible

Jika dilihat dari segi fasilitas di stasiun MRT di Jakarta telah diperoleh data berdasarkan wawancara dengan salah satu penumpang pada hari Senin, 6 Januari 2020, seperti yang dikemukakan oleh Ibu Herawati yaitu:

“fasilitas yang ada di stasiun MRT terutama di Lebak Bulus ini sangat bagus dan sesuai dengan standar pelayanan, cukup memudahkan penumpang dalam pembelian tiket dengan memakai mesin mandiri, ada peta yang jelas yang mengarahkan setiap destinasi”.

Akan tetapi untuk fasilitas ruang tunggu beberapa penumpang mengeluhkan tentang kebersihan, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Sanusi pada hari Senin, 6 Januari 2020:

“fasilitas oke, akan tetapi masih banyak penumpang diruang tunggu makan dengan tidak membuang sampah nya dan masih berserakan, mungkin perlu di edukasi lagi penumpangnya agar ada regulasi yang jelas terkait etika dalam menggunakan sarana publik”. (wawancara, 6 Januari 2020).

Hal ini seharusnya dibenahi dulu karena berdasarkan PM. 47 Tahun 2014 tentang pelayanan minimum bahwa salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan menjaga kebersihan di ruang tunggu yang ada di stasiun. Bisa juga dibagi shift pegawai yang bertugas membersihkan dan menjaga kebersihan yaitu shift pagi, siang dan sore. Hal ini sebaiknya dilakukan agar ruang tunggu yang ada di stasiun tetap bersih dan terjaga. Tangible merupakan memberikan pelayanan yang tepat dan benar, terutama dalam menjaga fasilitas-fasilitas yang ada di stasiun MRT di Jakarta.

Reliability

Dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat pegawai harus memiliki kemampuan dalam bidang teknologi dan Bahasa Inggris, mengingat fasilitas pelayanan di stasiun MRT yang serba technology, pegawai harus memiliki kompetensi menguasai teknologi. Reliability indicator nya adalah kemampuan pegawai dalam menguasai skill atau teknologi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer MRT DI Jakarta pada tanggal 17 Januari 2020 menyatakan bahwa, untuk meningkatkan kompetensi para pegawai PT MRT Jakarta mengupayakan pelatihan rutin yang diadakan pada tiap 6 bulan sekali untuk selalu mengupgrade kompetensinya. Seperti yang dikemukakan oleh salah

satu masinis MRT yang bernama Ilhamul, salah satu alumni dari Politeknik Perkeretaapian Indonesia mengemukakan bahwa:

“Ada pelatihan untuk kami para pegawai sesuai dengan ruang lingkup bidang masing-masing setiap 6 bulan sekali dilakukan secara bergilir yang bertujuan untuk mengupgrade hal-hal yang baru yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi”.
(wawancara 25 Januari 2020)

Menurut Wibowo (2007) menyatakan bahwa prestasi yang tinggi harus diberikan penghargaan yang layak. Hal ini sebaiknya jika ada pegawai yang berprestasi diberikan reward yang sesuai sebagai bentuk motivasi untuk selalu meningkatkan kinerja pegawai. Salah satu indikator dalam reliability adalah penguasaan teknologi. Teknologi yang ada di stasiun MRT Jakarta sudah canggih. Hanya saja penggunaan mesin tiket masih belum optimal karena banyak pengguna yang masih belum memahami tata cara penggunaannya, sebaiknya pegawai membantu memberikan petunjuk penggunaan jika ada penumpang yang masih bingung menggunakan mesin tiket.

Responsiveness

Indicator dari responsiveness adalah pegawai secara cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada penumpang jika mengalami kendala dalam memesan tiket dengan menggunakan mesin tiket, dan respon cepat jika ada penumpang yang bingung dengan peta petunjuk tempat-tempat pemberhentian kereta. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai MRT yang bernama Marchelya Ariny yang

bekerja di bagian manajemen pelayanan, yang merupakan salah satu alumni dari Politeknik Perkeretaapian Indonesia menyatakan bahwa:

“ kami juga menyediakan kotak saran bagi penumpang yang mengalami kendala atau rasa tidak puas dengan pelayanan kami untuk bisa disampaikan di kotak saran, kotak saran tersebut akan menjadi bahan kajian dasar kami untuk mengevaluasi kinerja kami dalam memberikan pelayanan minimum kepada para penumpang” (wawancara, 6 febuari 2020)

Assurance

Indicator dari assurance adalah kepastian jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta di setiap stasiun. Untuk pelayanan tiket dan jadwal beroperasinya MRT terdapat pada aturan standar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan data yang didapat dari manajemen PT MRT Jakarta bahwa berdasarkan hasil analisis 24/06/2019. PROPERTY INSIDE terhadap realisasi perjalanan MRT Jakarta periode tanggal 1 hingga 26 Mei 2019 lalu, pencapaian ketepatan waktu menunjukkan angka rata-rata di atas 99,9 persen.. data sekunder tersebut didapat dari bagian manajemen PT MRT di Jakarta, ketepatan waktu tersebut terdiri dari tiga aspek yaitu ketepatan waktu tempuh perjalanan mencapai 99,95 persen, ketepatan waktu kedatangan kereta. Pada bulan 26 November 2019 kemarin, tercatat sekitar 19.990.959 orang telah menggunakan layanan MRT Jakarta. Dengan ketepatan waktu 100 persen, baik waktu kedatangan, durasi perjalanan antarstasiun, dan keberangkatan, kehadiran MRT Jakarta telah telah

perlahan-lahan membangun budaya baru mobilitas tinggi. Hasil wawancara dengan salah satu penumpang yang bernama Muhammad Irawan:

“Mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta MRT sejauh ini tepat waktu dan sudah maksimal, sesuai dengan yang dijadwal, jarang ada delay atau semacamnya”. (wawancara, 26 Januari 2020).

Berdasarkan hasil data yang didapat dari PT MRT dan hasil wawancara dengan penumpang menunjukkan bahwa terkait jadwal kereta tidak ada masalah dan pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan SOP standar pelayanan minimum PM 47 Tahun 2004 tentang standar pelayanan minimum.

Empathy

Empathy adalah sikap pegawai dalam memberikan rasa peduli dan perhatian kepada penumpang kereta MRT. Rasa empathy juga bisa diwujudkan dengan mengingatkan para penumpang jika ada yang melanggar etika di dalam kereta seperti duduk di atas kursi, merokok di dalam kereta, makan di dalam kereta yang dapat mengganggu rasa kenyamanan penumpang lain. Rasa empathy ini ditunjukkan dengan mengingatkan kepada penumpang dengan ramah dan sesuai SOP. Rasa empathy ini juga bisa diwujudkan dengan memberikan sosialisasi kepada penumpang untuk tertib dalam memanfaatkan fasilitas public. Hasil wawancara dengan salah satu pegawai MRT di stasiun lebak bulus atas nama Dinda:

“Kami sering menegur penumpang yang melanggar disiplin dengan makan didalam kereta, akan tetapi kami menegur dengan sopan dan kami berupaya memberikan sosialisasi yang tepat tentang aturan bertransportasi dengan menggunakan MRT, demi terciptanya ketertiban dan kenyamanan bertransportasi sebaiknya penumpang juga mematuhi dan menjaga kebersihan” (Hasil wawancara, 27 Januari 2020).

Berdasarkan data dari lapangan dan cuplikan wawancara diatas bahwa rasa empathy sejauh ini sudah sesuai dengan acuan standar PM. 47 Tahun 2004. Jika pegawai memiliki kesadaran dan jiwa empathy yang tinggi, maka pegawai akan mampu menyelenggarakan pelayanan optimal dengan rasa tanggungjawab dan sesuai dengan SOP. Oleh karena itu perlu dilakukan reward bagi para pegawai yang berprestasi dalam memberikan pelayanan prima. Pemberian reward ini akan dapat memotivasi pegawai untuk berlomba-lomba meningkatkan kinerja mereka masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer PT MRT di Jakarta menyatakan bahwa:

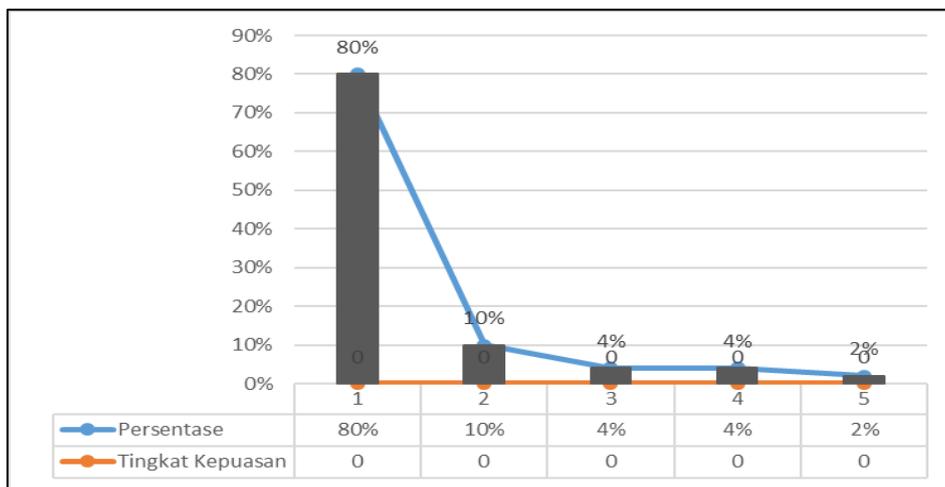
“standar pelayanan kami sudah sesuai dengan PM. 47 Tahun 2004, mulai dari procedure pelayanan, mulai dari fasilitas, jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta, ketepatan waktu, pembelian tiket, sosialisasi tentang peraturan tentang tertib berpenumpang dan kami juga sudah mengupayakan untuk selalu membekali pegawai kami dengan training yang dilakukan setiap 6 bulan secara bergilir yang

bertujuan untuk peningkatan kompetensi dan pelayanan prima''. (wawancara, 29 Januari 2020).

Struktur dan Mekanisme Kerja Pegawai MRT Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa 99% pegawai sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP dan mengacu pada PM 47 Tahun 2004. Hal ini dapat berpengaruh positif terhadap terselenggaranya pelayanan yang efektif yaitu struktur dan mekanisme kerja yang tepat.

Berdasarkan hasil questionnaire dengan responden penumpang MRT di Stasiun Jakarta, questionnaire yang dibagikan kepada responden terdapat 10 items pernyataan dengan 5 alternatif jawaban, maka skor maksimal adalah (5x10=50) dan skor minimal (1x10=10). Sehingga di dapatkan responden sebanyak 18 penumpang (80%) memiliki rasa

kepuasan yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT MRT Jakarta dan mereka sangat puas dengan kualitas pelayanannya, 5 penumpang (10%) memiliki puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT MRT Jakarta, 4 penumpang (4%) memiliki rasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT MRT Jakarta terkait dengan system tiket, 2 penumpang (4%) memiliki rasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT MRT Jakarta, dan 1 penumpang (2%) sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT MRT Jakarta, hal ini alasannya terkait dengan etika para penumpang lain yang kurang menjaga kebersihan di stasiun. Berikut grafik distribusi skor dari aspek tingkat kepuasan penumpang pengguna kereta api MRT di Jakarta:



Sumber: Data Primer 2019

Grafik 1. Kepuasan Pengguna MRT

Dengan adanya pelatihan atau training yang diselenggarakan oleh PT MRT di Jakarta terhadap para pegawainya adalah langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kompetensinya agar tetap profesional dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan yang optimal.

PT MRT Jakarta memberikan akan terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada para pengguna MRT di Jakarta sesuai dengan PM 47 Tahun 2004 yaitu pelayanan minimum kepada para pengguna kereta api MRT. Selain itu PT MRT Jakarta untuk terus

berupaya mensosialisasikan kepada penumpang tentang regulasi dalam memanfaatkan fasilitas publik yang ada di stasiun MRT.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- a. Berdasarkan indicator pelayanan sesuai dengan standar PM 47 Tahun 2004 menunjukkan bahwa kelima indicator tersebut seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan PT MRT Jakarta sudah efektif dan sudah sesuai dengan SOP.
- b. Adapun factor-faktir yang mempengaruhi ketidak efektifan pelayanan adalah di responsiveness para penumpang pengguna MRT yang kurang bisa tertib dalam bertransportasi seperti masih banyak penumpang yang membuang sampah sembarangan, makan didalam kereta, bergelantungan didalam gerbong MRT. Dalam hal ini untuk mengantisipasi para pegawai MRT harus melakukan sosialisasi tentang regulasi dan terus mengontrol, meningkatkan bahkan harus memberlakukan system denda bagi para penumpang yang tidak tertib dan melanggar aturan.

Saran

- a. Sebaiknya dilakukan sosialisasi yang mendalam dan berkelanjutan tentang tertib berlalu lintas karena di lapangan masih banyak penumpang yang tidak tertib, kemudian sebaiknya diberlakukan denda dan aturan yang tegas terhadap para penumpang yang melanggar dan merusak fasilitas yang ada di dalam stasun MRT.

- b. Diharapkan kedepan nya MRT bisa lebih memberikan pelayanan yang maksimal dan professional dalam menjalankan tugas nya.
- c. Sebaiknya dilakukan evaluasi system berkala mengenai hambatan-hambatan atau kendala dalam menjalankan tugas, sehingga dengan adanya evaluasi berkala akan dilakukan perbaikan secara berkesinambungan demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Handoko, H, Dkk. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Akasara
- Mawardianto. (2018). Pelayanan Transportasi Publik Yang Mudah di Akses oleh Penyandang Disabilitas Dalam Prespektif HAM. Jurnal HAM. Volume 9(2).
- Mukarom. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukti. (2014). Pemenuhan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Blitar. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, JKMP. Volume 5(1).
- Rizka. I. (2017). Kualitas Pelayanan Transportasi di Pt. KAI Persero Kabupaten Sidoarjo. JKMP. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 5(1).
- Sugiono. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of*

Academy of Marketing Science,
28(1), 67-85.

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*.
Jakarta: Rajawali Press.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor
PM. 47 Tahun 2004 Tentang
Standar Pelayanan Minimum
pengguna kereta api.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor
PM. 48 Tahun 2015 Tentang
Standar Pelayanan Minimum
Kereta API

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2003
Tentang Perkeretaapian