

## **Analisis Audit Kepatuhan Standar Pelayanan Minuman Angkutan Kereta API Penumpang di Stasiun Besar Medan**

**Nadia Khairunnisa, Muhammad Arief**

**Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Harapan, Medan, Indonesia**

**Nadianisa821@gmail.com**

### **ABSTRACT**

*This research is a qualitative descriptive study that aims to determine or describe the concept of whether the compliance audit consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, has been carried out according to the minimum service standards of passenger train transportation at Medan Besar stations or not. The minimum service standard itself is the minimum service size that must be met by service providers in providing services to service users which must be completed as obligations and promises to the community in the context of quality, fast, easy, affordable and measurable services.*

*This study took 3 respondents, consisting of the service division at PT KAI Divre 1 SU, the legal division at PT KAI Divre 1SU, and train passengers. Methods of data collection using interview techniques, observation and documentation.*

*The results of the study indicate that obedience as an operator of railway facilities related to tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy in the implementation of compliance audits of minimum service standards for passenger trains at large stations in Medan to fulfill passenger satisfaction, has been carried out well, although it has not been fully carried out and so on. must be repaired. This can be seen from the level of satisfaction of the passengers who still have findings and complaints.*

*Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Compliance Audit, Minimum Service Standards for Railroad Transport.*

### **ABSTRAK**

Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengetahui atau menggambarkan konsep dari apakah audit kepatuhan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, sudah dijalankan sesuai standar pelayanan minimum angkutan kereta api penumpang di stasiun besar medan atau belum. Standar pelayanan minimum itu sendiri adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa yang harus dilengkapi sebagai

keajiban dan janji kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penelitian ini mengambil 3 kriteria responden, yang terdiri dari divisi pelayanan pada PT KAI Divre 1 SU, divisi hukum pada PT KAI Divre 1SU, dan para penumpang kereta api. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketaatan sebagai operator sarana perkeretapian terkait tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dalam penerapan audit kepatuhan standar pelayanan minimum angkutan kereta api penumpang di stasiun besar medan untuk pemenuhan kepuasan penumpang, sudah dilakukan dengan baik, meskipun belum sepenuhnya dilakukan dan selanjutnya harus diperbaiki. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan para penumpang yang masih terdapat temuan dan keluhan.

Kata kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Audit Kepatuhan, Standar Pelayanan Minimum Angkutan Kereta Api.

## PENDAHULUAN

Di zaman sekarang ini peran badan usaha dalam perekonomian bangsa sangat penting, karena penggerak pertumbuhan ekonomi sangat dipengaruhi oleh keberadaan para pelaku usaha. Oleh karena itu, pemerintah melalui regulasi yang ditetapkan harus selalu mampu menciptakan dan menjaga stabilitas, baik bidang politik, ekonomi dan hukum. Penetapan regulasi tersebut sebagai upaya pemerintah untuk mendorong dan melindungi para pelaku usaha untuk berinvestasi. Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, fokus pertumbuhan ekonomi yang akan dibahas adalah bidang pelaksanaan pelayanan publik dimana bidang ini hasilnya memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pertumbuhan ekonomi negara. Namun pada pelaksanaannya sering kali terkendala dengan kualitas pelayanan dikarenakan kegiatan yang dijalankan tidak menguntungkan. Khususnya badan usaha milik negara, selain menerima penugasan untuk melaksanakan pelayanan publik, badan usaha milik negara juga dibebani tanggung sosial kemasyarakatan. Salah satunya PT Kereta Api Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa transportasi angkutan kereta api.

Sejarah pembentukan, pengelolaan dan penugasaan angkutan berbasis rel di Indonesia sudah dimulai sejak zaman Hindia Belanda hingga saat dulu. Angkutan

berbasis rel kereta api dibentuk dan dikelola oleh Negara dan swasta. Kemudian khusus untuk perusahaan swasta selanjutnya dilakukan proses nasionalisasi dan pengambilan badan Usaha Perkeretaapian menjadi catatan panjang dalam sejarah yang dimulai dengan diproklamasikannya kemerdekaan Indonesia. Angkutan berbasis rel kereta api pada awalnya dibentuk mendukung bisnis Hindia Belanda untuk mengangkut hasil bumi atau perkebunan yang tersebar di berbagai daerah. Kemudian secara perlahan kebutuhan akan angkutan barang mulai bergeser ke angkutan penumpang.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019, perkeretaapian atau moda transportasi yaitu keselarasan sistem yang terdiri dari prasarana, sarana, dan sumber daya manusia (SDM), serta peraturan, syarat dan peraturan untuk penyelenggaraan moda kereta api. Kereta api merupakan fasilitas perkeretaapian dengan tenaga gerak berupa lokomotif, baik bergerak sendiri maupun disambungkan dengan sarana perkeretaapian lainnya yang akan tersambung dan bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

Saat ini banyak masyarakat yang menggunakan jasa kereta api yang merupakan salah satu transportasi darat yang memiliki banyak kelebihan jika dibandingkan dengan jenis transportasi lainnya. Salah satu keunggulan dari kereta api yaitu cepat, efisien, serta ekonomis. Kebutuhan akan jasa transportasi yang diikuti dengan semakin tingginya tingkat kegiatan di masyarakat membuat masyarakat memerlukan peningkatan dalam bidang jasa transportasi. Guna memenuhi kebutuhan tersebut, diperlukan adanya penyediaan jasa transportasi yang semakin meningkat baik yang mencakup keamanan, kenyamanan, tepat waktu dan efisien.

Tetapi masih disayangkan di beberapa stasiun salah satunya stasiun besar medan dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang memperhatikan akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat banyak mengeluh tentang pelayanan di stasiun yang kurang memenuhi kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api. Seperti salah satu contoh dari surat kabar "Warga Keluhkan Pelayanan Kereta Api di Stasiun Medan".

Pengguna setia jasa transportasi KA ini mengakui sistem antrian tiket yang lambat bisa menjadi pemicu calon penumpang tidak mendapatkan tiket. "Saya sudah ngantri dari jam 09.00 WIB. Sesuai prosedur, saat melakukan pemesanan harus mengisi formulir yang disediakan. Setelah diisi saya mengantri. Saat itu kan antrian lumayan panjang. Jadi menunggu hingga tiba saat giliran saya, kata petugas loketnya, tiket ke tujuan saya sudah habis. Padahal sebelumnya saya melihat di papan informasi jumlah sisa seat (kursi) keberangkatan masih ada. Aneh. Iya kecewa jadinya", Warga Medan Helvetia ini berharap PT KAI (Persero) Divre 1 Sumut agar lebih baik lagi sistemnya hingga melakukan bimbingan teknis (bimtek) bagi para pegawainya. "Keinginan ke depan lebih baik lagi pelayanannya. Jangan sampai pelanggan seperti kita ini dikecewakan," jelasnya saat ditemui di Stasiun Kereta Api Medan, Kamis (20/12 / 2018). (<https://daerah.sindonews.com/berita/1364520/191/warga-keluhkan-pelayanan-kereta-api-di-stasiun-medan>).

Hal ini menjadi suatu catatan buat kereta api khususnya di Stasiun Besar Medan untuk selalu melakukan perbaikan-perbaikan ke depan agar PT Kereta Api dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat terwujud sesuai harapan masyarakat, dan untuk menjawab keluhan yang dialami oleh penumpang di atas, PT Kereta Api Indonesia (KAI) mengeluarkan kebijakan baru di pelayanan pembelian tiket kereta api. Perseroan menetapkan pelayanan reservasi tiket KA hanya melalui aplikasi KAI Access, website [kai.id](http://kai.id), contact center 121 dan kanal pemesanan resmi lainnya. Sebagaimana pernyataan dari Manager Humas KAI Daerah Operasi (Daop) 4 Semarang Krisbiyantoro mengungkapkan aturan baru itu mulai berlaku per 1 Januari 2021. "Seluruh loket di stasiun hanya melayani pembelian tiket kereta secara go show atau dadakan, yakni tiga jam sebelum keberangkatan KA tersebut, dengan catatan masih adanya tempat duduk yang tersedia," ucap dia dalam siaran pers yang diterima Tagar, Senin, 4 Januari 2021. (<https://www.tagar.id/kai-keluarkan-aturan-baru-pembelian-tiket-kereta-api>). Keputusan ini diwujudkan sebagai pemenuhan dari isi yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Akses masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik harus di fasilitasi Pemerintah sebagai eksekutor program-program negara. Fasilitas yang tersedia tersebut harus terukur kuantitas dan kualitasnya untuk mewujudkan kesejahteraan umum sesuai dengan amanat konstitusi. Oleh karenanya pemerintah harus menetapkan standar kinerja badan usaha milik negara sebagai acuan untuk mendapatkan penugasan dalam melaksanakan pelayanan publik. Kinerja yang terukur juga dapat menjadi alat evaluasi bagi badan usaha milik negara untuk mengetahui tingkatan pelayanannya.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) selanjutnya disebut PT KAI merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi tugas sebagai operator pengangkutan berbasis rel, baik angkutan penumpang maupun angkutan barang. Untuk dapat mengevaluasi serta mengawasi kinerja yang terukur dari kualitas pelayanan tersebut maka diperlukan pengawasan Audit Kepatuhan pada PT Kereta Api Indonesia. Mulyadi (2014) mengatakan bahwa audit kepatuhan adalah audit yang tujuannya untuk menentukan apakah yang diaudit sesuai dengan kondisi atau peraturan tertentu. Hasil audit kepatuhan umumnya dilaporkan kepada pihak yang berwenang untuk membuat kriteria.

Adapun jenis-jenis audit menurut Bayangkara (2015: 4) secara umum diakui

dalam praktek bisnis adalah sebagai berikut:

- a. Audit kepatuhan
- b. Audit operasional
- c. Audit laporan keuangan
- d. Audit internal dan sebagainya.

Masing-masing jenis audit memiliki tujuan yang berbeda, namun maksud dan tujuan proses audit adalah sebagai langkah untuk meyakini keandalan (layak dipercaya atau tidaknya) informasi yang diaudit, sehingga secara umum audit dapat diartikan sebagai aktivitas pengumpulan dan pengujian data yang dilakukan oleh pihak yang kompeten dan independen dalam rangka menentukan kesesuaian informasi yang diaudit dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan untuk disampaikan kepada para pihak yang membutuhkan atau berkepentingan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 menyebutkan sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik”

Dengan ditetapkannya Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, maka standar pelayanan kepada penumpang baik di stasiun maupun selama dalam perjalanan harus mengacu kepada aturan tersebut. Adanya punishment apabila standar tersebut jika tidak dipenuhi maka menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam mengawasi proses pemenuhan ekspektasi masyarakat sebagai penikmat layanan publik agar dapat terlaksana dengan baik.

Dalam beberapa tahun belakangan ini sudah banyak penelitian yang dilakukan oleh berbagai peneliti mengenai standar pelayanan minimum itu sendiri, diantaranya: Penelitian yang dilakukan oleh Nissak, dkk (2013) tentang Efektivitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan, kinerja dan Transportasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Efektivitas Pelayanan sudah cukup efektif dimana sudah dilakukan sesuai dengan keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan. Didukung juga dengan kinerja dan transportasi yang cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan penumpang sehingga konsumen pengguna jasa kereta api di Stasiun Kertosono Kabupaten Nganjuk merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun. Saat ini malah pihak stasiun kertosono kekurangan pegawai dimana kita membutuhkan pegawai sekitar 43 pegawai namun pada kenyataannya kurang. Sangat disayangkan bila karyawan yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang masih kurang sesuai dengan harapan penumpang, maka PT KAI harus menambahkan jumlah pegawai dalam waktu dekat untuk memperoleh pelayanan yang efektif.

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi pada penelitian adalah penelitian yang dilakukan oleh Ubudina & Nugroho (2018) yang berjudul “Pengawasan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Terkait Keselamatan Penumpang Jada Angkutan Bus AKDP Jawa Timur” pada penelitian tersebut hanya melakukan pengawasan terhadap Dinas Perhubungan Jawa Timur dalam memenuhi Standar Pelayanan, sedangkan pada penelitian ini melakukan analisis audit terhadap standar pelayanan minimum, pada penelitian terdahulu Bus AKDP

Jawa Timur menjadi objek penelitian, sedangkan pada penelitian ini Angkutan Kereta Api yang menjadi objek penelitian.

## **METODE PENELITIAN**

### **1.1 Jenis Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan karakteristik peristiwa yang sedang diteliti, menjelaskan objek penelitian serta menjawab peristiwa yang terjadi. (Sugiyono, 2014: 128). Dasar pemikiran digunakannya metode ini agar peneliti dengan mudah mengetahui tentang peristiwa yang sedang terjadi. Peneliti perlu untuk terjun langsung ke lapangan bersama objek penelitiannya agar dapat menggambarkan atau mendeskripsikan mengenai aktivitas dari peristiwa yang terjadi.

### **1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian tentang Analisis Audit Kepatuhan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Kereta Api Penumpang Di Stasiun Besar Medan dilaksanakan di Stasiun Kereta Api Besar Medan. Kegiatan penelitian ini dimulai sejak disahkannya proposal penelitian serta surat izin penelitian.

### **1.3 Teknik Pengumpulan Penelitian**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan dan lapangan. Untuk memperoleh data secara terperinci dan baik, maka peneliti menggunakan dua metode tersebut, yaitu:

1. Penelitian Kepustakaan dimana penelitian ini dilakukan dengan mencari sumber dari kajian yang ada atau data dengan cara pencatatan dari dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Penelitian Lapangan:
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi

### **1.4 Sumber Data Penelitian**

Sumber Data menurut Indrianto dan Supono (2013: 142) data dapat diperoleh dari sumber primer atau sekunder, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer
2. Data Sekunder

Sumber data penelitian ini adalah data primer dimana data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau langsung terhadap individu yang ditetapkan sebagai responden.

## **HASIL PENELITIAN**

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 Km, tahun 1870 menjadi 110 Km, tahun 1880 mencapai 405 Km, tahun 1890 menjadi 1.427 Km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 Km.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambilalih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperbolehkan campur tangan lagi urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI)

Dalam rangka pembenahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan UU No. 19 Tahun 1960, yang menetapkan bentuk usaha BUMN. Atas dasar UU ini, dengan peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, tanggal 25 Mei 1963 dibentuk "Perusahaan Negara Kereta Api" (PNKA), sehingga Djawatan Kereta Api dilebur kedalamnya.

Pemerintah mengeluarkan UU No. 09 Tahun 1969 tanggal 01 Agustus 1969, yang menetapkan jenis BUMN menjadi tiga perseroan, Perusahaan Umum dan Perusahaan Djawatan, sejalan dengan UU dimaksud, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971 tanggal 15 September 1971, bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi "Perusahaan Jawatan Kereta Api" (PJKA). Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990, pada tanggal 02 Januari 1991, PJKA mengalami perubahan menjadi Perusahaan Umum Kereta Api atau

Perumka. Sejalan dengan perubahan status ini kinerja perkeretaan di Indonesia kian membaik.

Selanjutnya, berdasarkan “Loan Agreement” No. 4106-ND tanggal 15 Januari 1997 berupa bantuan proyek Efisiensi Perkeretaapian atau “Railway Efficiency Project” (REP), dan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998, tanggal 03 Februari 1998, Pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Proses perubahan status perusahaan dari Perum menjadi persero secara “de-facto” dilakukan tanggal

01 Juni 1999 ditandatangani akta Notaris Imas Fatimah, SH di Jakarta sebagai akta pendirian PT KAI (Kereta Api Indonesia) dan pada tanggal 04 Juni 1999, PT Kereta Api Indonesia (Persero) diresmikan.

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat 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 penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api untuk menerapkan Standar pelayanan minimum mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Penerapan Standar pelayanan minimum dalam segi keselamatan PT Kereta Api Indonesia memberikan Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam api, petunjuk jalur evakuasi dan nomor telepon darurat, kemudian memberikan fasilitas kesehatan seperti obat-obatan ketika terjadi keadaan darurat. penerapan Standar pelayanan minimum dalam segi keamanan PT Kereta Api Indonesia memberikan fasilitas CCTV dalam kereta maupun pada stasiun kereta. Kemudian PT Kereta Api Indonesia memberikan fasilitas petugas keamanan dalam kereta maupun pada stasiun kereta. Selanjutnya PT Kereta Api Indonesia memberikan informasi gangguan keamanan bagi seluruh penumpang yang membutuhkan apabila terjadi gangguan keamanan. Penerapan Standar pelayanan minimum dalam segi kehandalan PT Kereta Api Indonesia memberikan layanan penjualan tiket kemudian memberikan informasi Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api dan juga Informasi Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan. penerapan Standar pelayanan minimum dalam segi kenyamanan PT Kereta Api Indonesia memberikan layanan area tunggu, area boarding, toilet, musholla dan menjaga kebersihan stasiun. Penerapan Standar pelayanan minimum dalam segi kemudahan PT Kereta Api Indonesia memberikan informasi pelayanan kepada calon penumpang, ketika terjadi gangguan perjalanan PT Kereta Api Indonesia memberikan informasi terkait gangguan tersebut dan

adanya area parkir. Penerapan Standar pelayanan minimum dalam segi kesetaraan PT Kereta Api Indonesia memberikan fasilitas penyandang disabilitas, ruangan bagi ibu menyusui dan loket khusus bagi penyandang disabilitas. Hal tersebut didukung oleh jawaban responden mengenai sistem pelayanan penjualan dan informasi, jaminan yang dipenuhi, fasilitas yang disediakan, pemenuhan kebutuhan, pelayanan penjualan informasi, fasilitas yang semakin efektif dan efisien dan meningkatkan data tarik serta antusias penumpang untuk menggunakan kereta api mayoritas responden menjawab setuju mengenai pernyataan tentang mengenai sistem pelayanan penjualan dan informasi, jaminan yang dipenuhi, fasilitas yang disediakan, pemenuhan kebutuhan, pelayanan penjualan informasi, fasilitas yang semakin efektif dan efisien dan meningkatkan data tarik serta antusias penumpang untuk menggunakan kereta api.

Sedangkan berdasarkan wawancara yang dilakukan dalam melakukan audit kepatuhan Standar Pelayanan Minuman PT Kereta Api Indonesia disaat ini menerapkan Peraturan yang telah ditetapkan direksi Nomor PERS/KS.102/IV/3,2/KA-2020 dan audit tersebut harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Dalam melakukan audit kepatuhan Standar Pelayanan Minuman audit tersebut dipimpin oleh Ketua Auditor Internal, yaitu Auditor Internal dari unit safety kantor pusat yang ditunjuk sebagai Ketua Auditor Internal. Pelaksanaan audit kepatuhan Standar Pelayanan Minuman dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun sesuai rencana audit tahunan. Langkah langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan audit kepatuhan Standar Pelayanan Minuman dibagi mejadi tiga tahapan, diantaranya Persiapan, Pelaksanaan dan pelaporan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai Analisis Audit Kepatuhan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Kereta Api Penumpang di Stasiun Besar Medan Standar pelayanan minimum yang selanjutnya disingkat SPM mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Untuk menerapkan Standar pelayanan minimum mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Pelaksanaan audit kepatuhan Standar Pelayanan Minuman PT Kereta Api Indonesia menerapkan Peraturan yang telah ditetapkan direksi Nomor PERS/KS.102/IV/3,2/KA-2020 dan audit tersebut harus sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2018 tentang Sistem Manajemen Keselamatan Perkeretaapian dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Sedangkan Penerapan audit kepatuhan Standar Pelayanan Minuman PT Kereta Api Indonesia terhadap kepuasan penumpang/pelanggan dinyatakan sudah cukup

baik dan memenuhi standar yang semestinya, akan tetapi masih banyak hal-hal yang harus diperbaiki dan diperhatikan secara berkelanjutan agar dapat meningkatkan kepuasan penumpang dari standar pelayanan prima yang diberikan.

## **SARAN**

Dalam upaya mensukseskan audit kepatuhan Standar Pelayanan Minimum PT Kereta Api Indonesia yang akan datang penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. PT Kereta Api Indonesia harus lebih rutin melakukan audit agar memperoleh kepuasan penumpang yang lebih.
2. PT Kereta Api Indonesia diharapkan untuk memperhatikan pengawasan dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum agar mencapai Standar Pelayanan Minimum yang efektif

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agoes, S. (2015), *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Oleh Akuntan Publik, Jilid 1. Edisi 4.* Jakarta. Salemba Empat.
- Bayangkara, IBK. (2015). *Audit Manajemen: Prosedur dan Implementasi.* Jakarta. Salemba Empat.
- Debby dan Kania, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik.* Vol. 9 No. 1. ISSN: 2087-1511.
- Dharmanto, A., Setyowati N. W. dan Woelandari, D. S. (2021). “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Pelayanan Publik Pada Pengguna Commuter Line PT Kereta Commuter Indonesia Di Jakarta”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen.* Vol. 17 No. 2. P-ISSN: 0216-7831. E-ISSN: 2775-9326.
- Elly, N. Nabila, N. Murni, N. A. Nirwana dan Diana, N. (2021). “Persepsi Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api Oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan”. *Jurnal Administrasi dan Studi Kebijakan.* Vol. 4 No. 1. P-ISSN: 2654-3141. E-ISSN: 2746-1629.
- Handoko, Churniawan, E. dan Rozaq, F. (2021). “Analisis Respon Penumpang Terhadap Penerapan New Normal Pada Layanan Kereta Api Jarak Jauh Di Pulau Jawa”. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia.* Vol. 5 No. 1. P-ISSN: 2550-1127. E-ISSN: 2656-8780.
- Indriantoro, N., Supomo. B. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen.* Yogyakarta: BPF.
- Jihan, N. S. Maksudi, B. I. dan Irma Purnamasari (2019). “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api

- Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi”. *Jurnal Governansi*. Vol. 5 No. 1. P-ISSN: 2442-3971. E-ISSN: 2549-7138.
- Jusup, A. H. (2014). *Auditing (Pengaudititan Berbasis ISA)*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN. Yogyakarta.
- Kereta Api Indonesia. “Sejarah Perkeretaapian”. <https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretaapian>, 2017. (diakses 25 Februari 2022).
- Kottler, P. dan Armstrong, Gary. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta : Penerbit Prenhallindo.
- Kottler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta Erlangga.
- Kuncoro, H. B. B., Intari, D. E., dan Mahendra, F. A. (2020). “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak – Banten”. *Jurnal Fondasi*. Vol. 9 No. 2. P-ISSN: 2302-4976. E-ISSN: 2503-1511.
- Kurniawan, D. R. (2014). “Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pada Kereta Api Komuter Sulam”. *Jurnal Hukum*. Vol. 1 No. 1. E-ISSN: 2621-7007.
- Kurniawan, W. D dan Putra, K. H (2021). “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan IPA (Importance Performance Analysis)”. *E-Journal ITATS*. Vol.1 No.1 ISSN: 2715-4599.
- Lestari, S. (2014). “Evaluasi Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan”. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Vol.16 No.1. P-ISSN: 1410-8593. E-ISSN: 2579-8731.
- Maelani, S., dan Silaningsih, E. (2018). “Peningkatan Loyalitas Penumpang Melalui Standar Pelayanan Minimum Pada Kereta Api Pangrango Jalur Bogor–Sukabumi”. *Jurnal Visionida*. Vol. 4 No. 2. P-ISSN: 2442-417X. E-ISSN: 2550-0694.
- Mony, R. F. M., dan Suraharta, I. M. (2020). “Pengembangan Fasilitas Dan Utilitas Stasiun Bumiayu Guna Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang”. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*. Vol. 4 No. 2. P-ISSN: 2550-1127. E-ISSN: 2656-8780.
- Mufassirin, I. Arief, B. dan Wiranto, P. (2020). “Kajian Analisis Kinerja Stasiun Kereta Api (Studi Kasus: Stasiun Kereta Api Tipe A Bogor)”. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Teknik Sipil*. Vol. 1 No. 1. ISSN: 1409-2360.
- Mulyadi. (2014). *Auditing (6 ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Navitasari. S. G., Hasanuddin, A., Hayati, N. N., dan Sulistyono, S. (2019). “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun. *Jurnal Rekayasa Sipil dan Lingkungan*”. Vol. 3 No. 2, ISSN 2548-9518.
- Nissak, K., Suryono, A., dan Wachid, A. (2013). “Efektivitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk”. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 1 No. 3. hal 111-114. E-ISSN: 2723-2530, P-ISSN: 2337-4985.
- Oktaria, D. S. (2020). “Analisis Kebijakan Standar Pelayanan Minimum Bagi Pengguna Kereta Api MRT Jakarta”. *Jurnal Komunikasi Universitas*

- Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian Program Studi Ilmu Komunikasi. Vol. 6, No. 1. Hal 372-381. P-ISSN: 2461-0836. E-ISSN: 2580-538X.
- Oktaviasari, N., dan Rachma (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Tawang Alun Jurusan Malang-Banyuwangi Di Stasiun Kota Malang)". e-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma. Vol. 8 No. 5. ISSN: 2302-6200.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No.53 Tahun 2012 tentang Kewajiban Pelayanan Publik dan Subsidi Angkutan Perintis Bidang Perkeretaapian. Biaya Penggunaan Prasarana Perkeretaapian Milik Negara Serta Perawatan dan pengoperasian Prasarana Milik Negara.
- Prasetyo, S. S (2015). Analisis Kualitas Pelayanan PT KAI (Kereta Ekonomi) Daop IV Semarang Sebagai Transportasi Publik. *Jurnal Of Public Policy And Management Review*. Vol. 4 No. 3. E-ISSN: 2715-2952, P-ISSN: 2723-6633.
- Sindonews.com "Warga Keluhkan Pelayanan Keret Api di Stasiun Medan" <https://daerah.sindonews.com/berita/1364520/191/warga-keluhkan-pelayan-kereta-api-di-stasiun-medan>. (diakses 25 Februari 2022).
- Sugiyono. (2014). Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi. Cetakan ke-2. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susilowati, P. D., dan Agusdin, T. M. C. (2021). "Analisis Kepuasan Pengguna Kereta Api Ekonomi Maharani Rutu Surabaya – Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)". Prosiding. Institut Teknologi Tangerang Selatan.
- Syahlina, M., dan Nasib (2019). "Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan". *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*. Vol. 12 No. 2. ISSN: 1979-5408.
- Tagar.id. "KAI Keluarkan Aturan Baru Pembelian tiket kereta Api". <https://www.tagar.id/kai-keluarkan-aturan-baru-pembelian-tiket-kereta-api> (diakses 25 Februari 2022).
- Ulfa, L. Y. (2020). "Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Aplikasi KAI Access Dalam Memberikan Kenyamanan Konsumen (Studi Pada PT KAI Divisi Regional I Sumatera Utara)". Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.