

TESIS

**PENGATURAN DAN TANGGUNG JAWAB
PENYELENGGARA SARANA DAN PRASARANA
PERKERETAAPIAN DALAM
MEWUJUDKAN LAYANAN PUBLIK**

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister Hukum
Pada Program Studi Magister Hukum
Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**



Oleh :

INDARTO
NPM : 17310001

**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2019

TESIS

**PENGATURAN DAN TANGGUNG JAWAB
PENYELENGGARA SARANA DAN PRASARANA
PERKERETAAPIAN DALAM
MEWUJUDKAN LAYANAN PUBLIK**

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Magister Hukum
Pada Program Studi Magister Hukum
Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**



Diajukan oleh :

Oleh :

**INDARTO
NPM : 17310001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2019

TESIS

**PENGATURAN DAN TANGGUNG JAWAB
PENYELENGGARA SARANA DAN PRASARANA
PERKERETAAPIAN DALAM
MEWUJUDKAN LAYANAN PUBLIK**

Diajukan oleh :

INDARTO
NPM : 17310001

TESIS INI TELAH DISETUJUI UNTUK DIUJI

Tanggal 09 Agustus 2019

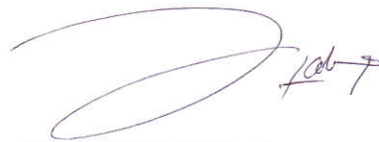
Oleh

Pembimbing I



Dr. ENDANG RETNOWATI, S.H., M.Hum.

Pembimbing II



Dr. JOKO NUR SARIONO, S.H., M.H.

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Hukum
Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Dr. TITIK SUHARTI, S.H., M.Hum.

TESIS

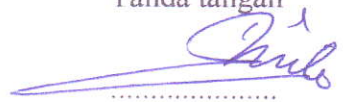
**PENGATURAN DAN TANGGUNG JAWAB
PENYELENGGARA SARANA DAN PRASARANA
PERKERETAAPIAN DALAM
MEWUJUDKAN LAYANAN PUBLIK**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

INDARTO
NPM : 17310001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 13 Agustus 2019

Susunan Dewan Penguji		
Nama Penguji		Tanda tangan
Dr. EDI KRISHARYANTO, S.H., M.H.	Ketua	
Dr. TITIK SUHARTI, S.H., M.Hum.	Anggota	
Dr. ENDANG RETNOWATI, S.H., M.Hum.	Anggota	
Dr. JOKO NUR SARIONO, S.H., M.H.	Anggota	

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister
Tanggal 13 Agustus 2019
Ketua Program Studi Magister Hukum


Dr. TITIK SUHARTI, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih karuniaNya sehingga memungkinkan peneliti untuk menyusun dan menyelesaikan tesis ini, penulis menyadari tesis ini masih banyak kekurangan yang perlu disempurnakan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti sehingga memerlukan saran dan kritik dari berbagai pihak yang berkepentingan dengan tesis ini termasuk para peneliti berikutnya.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada Yang Terhormat :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp.THT-KL(K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Dr. Titik Suharti, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Magister Hukum.
4. Dr. Endang Retnowati, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dorongan dengan sabar.
5. Dr. Joko Nur Sariono, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dorongan dengan sabar.
6. Para Dosen Program Studi Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu serta wawasan yang bermanfaat selama pendidikan.

7. Ibu Katini sebagai orangtua, ibu saya yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga terselesaikannya tesis ini.
8. Bunda Trini, sebagai seorang istri yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga terselesaikannya tesis ini.
9. Keluarga Besar saya yang telah memberikan kesempatan untuk meningkatkan ilmu untuk lebih baik lagi.

Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 09 Agustus 2019



Indarto

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indarto

NPM : 17310001

Alamat : Purwodadi No. 5 Surabaya

No. Telp (HP) : 081232224645

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul: “PENGATURAN DAN TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA SARANA DAN PRASARANA PERKERETAAPIAN DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN PUBLIK” adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya tesis tersebut ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan perguruan tinggi.

Surabaya, 09 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



INDARTO
NPM. 17310001

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Teoritis	6
1. Sejarah Perkeretaapian Indonesia	6
2. Pengertian Pelayanan Publik serta Prinsipnya	12
F. Metode Penelitian	21
1. Tipe Penelitian	21
2. Pendekatan Masalah	22
3. Metode Pengumpulan	22
4. Analisis Bahan Hukum	23
G. Sumber Bahan Hukum	23
H. Sistematika Penulisan Tesis	24

BAB II PENGATURAN PELAYANAN PUBLIK PT. KAI SEBAGAI	
PENYELENGGARA SARANA PERKERETAAPIAN	26
A. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang	
Pelayanan Publik	26
B. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang	
Perlindungan Konsumen	28
C. UU Perkeretaapian UU No. 23 Tahun 2007	28
D. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun	
2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api	37
E. Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha	
Milik Negara	38
F. Peraturan Direksi tentang Pedoman Pelayanan Penumpang	
di atas Kereta Api	40
BAB III TANGGUNG JAWAB PT. KAI DALAM PENYELENGGARAAN	
PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI PENYELENGGARA	
SARANA PERKERETAAPIAN	43
A. Bentuk Tanggung jawab PT. KAI	43
B. Penyelenggara Pelayanan Publik Melalui Indeks	
Kepuasan Masyarakat	47
C. Sistem Prosedur Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>)	50
D. Maklumat Keterbukaan Informasi Publik PT. KAI	53
E. Tanggung Jawab Terkait Kualitas Pelayanan	
PT Kereta Api Indonesia	54

BAB IV PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	

ABSTRAK

Tesis yang berjudul *Pengaturan Dan Tanggung Jawab Penyelenggara Sarana Dan Prasarana Perkeretaapian Dalam Mewujudkan Layanan Publik*, bertujuan: *Pertama*, Mengetahui dan menganalisa pengaturan pelayanan publik PT. KAI sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian, *kedua*, Mengetahui dan menganalisa tanggung jawab PT. KAI dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian Normatif yang merupakan penelitian kepustakaan yaitu penelitian terhadap perundang-undangan dan literatur yang berkaitan dengan materi yang dibahas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, *Pertama*: Pengaturan pelayanan publik PT. KAI sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian didasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian serta Peraturan perundang-undangan pelaksana lainnya, meliputi penetapan kebijakan umum, kebijakan teknik, penentuan norma, standar, pedoman, kriteria, rencana, dan prosedur, berkaitan penyelenggaraan pelayanan publik oleh PT. KAI dalam pemenuhan sarana perkeretaapian. *Kedua*, PT. KAI dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai penyelenggara sarana perkeretaapian bertanggungjawab melayani masyarakat sesuai dengan “standar pelayanan minimum”, yaitu kondisi pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian yang ditetapkan pemerintah. Sebagai contoh: penetapan tarif angkutan pelayanan klas ekonomi yang merupakan bentuk kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation*), yaitu tarif yang terjangkau untuk masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara sarana perkeretaapian.

Kata Kunci: pengaturan dan tanggung jawab, pelayanan publik, PT. Kereta Api Indonesia

ABSTRACT

Thesis entitled Arrangement and Responsibility of Railway Infrastructure and Infrastructure Providers in Realizing Public Service, aims: First, Knowing and analyzing the public service arrangements of PT. KAI as the organizer of the railroad facilities, secondly, Knowing and analyzing the responsibilities of PT. KAI in the administration of public services as a provider of railways facilities. The research method used in this thesis uses the Normative research method which is a library research that is research on legislation and literature relating to the material discussed.

Based on the results of the study it can be concluded, First: PT. KAI as the organizer of the railway facility is based on Law No. 25 of 2005 concerning Public Services and Law No. 23 of 2007 concerning Railways and other implementing regulations, including the establishment of general policies, technical policies, determination of norms, standards, guidelines, criteria, plans and procedures, relating to the implementation of public services by PT. KAI in meeting the railways facilities. Second, PT. KAI in the implementation of public services as the organizer of the railway facility is responsible for serving the public in accordance with the "minimum service standards", namely the conditions of service that must be met by the organizer of the railroad facilities established by the government. For example: the determination of tariffs for economy class service transportation which is a form of public service obligation (i.e. public service obligation), which is an affordable tariff for the community that is carried out by the railway operator.

Keywords: *arrangements and responsibilities, public services, PT. Indonesian Railways*