

## ABSTRAK

PT KAI sebagai pemberi layanan moda transportasi kereta api dituntut untuk memberikan pelayanan secara adil dan merata bagi semua golongan masyarakat. Pelayanan tersebut harus memberikan manfaat yang seimbang baik itu bagi operator maupun bagi pengguna jasa kereta api. Dengan melihat hal tersebut, PT KAI selaku BUMN diberikan penugasan kewajiban pelayanan publik (*Public Service Obligation/PSO*). Dimana dalam pelaksanaannya pemerintah memberikan subsidi, menetapkan frekuensi, tarif, dan kualitas pelayanan minimal. Dengan melihat besaran dana PSO yang diberikan pemerintah setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, maka tidak menutup kemungkinan adanya peningkatan kondisi pada pelayanan di kereta api serta adanya penurunan akan tarif tiket yang harus ditanggung oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan evaluasi implementasi penugasan kewajiban pelayanan publik (*public service obligation/PSO*) pada kereta api penumpang kelas ekonomi di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumen dan wawancara mendalam dengan informan pegawai di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya dan masyarakat pengguna kereta api kelas ekonomi berPSO. Teknik penentuan informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Dan untuk analisis datanya menggunakan cara reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penugasan kewajiban pelayanan publik (*public service obligation/PSO*) pada kereta api penumpang kelas ekonomi di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya sudah dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing kegiatan dalam penugasan kewajiban pelayanan publik (*public service obligation/PSO*) tersebut, yang mana untuk kegiatan pengangkutan penumpang sesuai dengan SPM dan kegiatan penyesuaian tarif sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat pengguna. Sedangkan untuk kegiatan menyampaikan laporan pertanggung jawaban penggunaan anggaran dana, implementasinya hanya cukup dilaksanakan dengan baik saja yaitu hanya sekedar pencatatan-pencatatan saja.

Kata kunci : Evaluasi Implementasi, Kebijakan, Subsidi, PSO, Penugasan

## ABSTRACT

*PT KAI as a train transportation service provider is demanded to provide fair and equitable services for all groups of people. The service must provide balanced benefits both for operators and for train service users. With that in mind, PT KAI as an BUMN was given the assignment of a Public Service Obligation (PSO). Where in its implementation the government provides subsidies, setting the frequency, tariffs, and minimum quality of services. By seeing the amount of PSO funds given by the government every year always increasing, it does not rule out the possibility of an improvement in the conditions of services on the train as well as a decrease in ticket fares that must be borne by the public. The purpose of this study is to describe the evaluation of the implementation of public service obligation (PSO) assignments on economy class passenger trains in PT KAI Regional Operation VIII Surabaya.*

*The research method used in this study is a qualitative research method with descriptive type. Data collection techniques were carried out by observation, documents and in-depth interviews with employee informants at PT KAI Regional Operation VIII Surabaya and the economy-class railroad users using the PSO. The technique of determining informants is done by using purposive sampling. To ensure the validity of the data in this study using triangulation techniques. And for data analysis using data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of this study indicate that the implementation of public service obligation (PSO) assignments on economy class passenger trains at PT KAI Regional Operations VIII Surabaya can be carried out properly. This can be seen from each of the activities in the assignment of public service obligations (PSO), which for passenger transportation activities in accordance with SPM and tariff adjustment activities have been going well and in accordance with what is expected by the user community. Whereas for the activity of submitting accountability reports on the use of budget funds, the implementation is only sufficient to be carried out well, that is, just records.*

***Keywords: Evaluation of the implementation, Policy, Subsidies, PSO, Assignment***