

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

PT. Kereta Api (Persero) merupakan salah satu badan penyediaan jasa transportasi darat yang memegang peran vital dalam pelayanan transportasi massal. Perusahaan ini sudah berdiri sejak tanggal 17 Juni 1864, hingga sekarang PT.Kereta Api Indonesia (Persero) menjadi salah satu transportasi yang masih tetap digunakan oleh masyarakat Indonesia khususnya di Kota Bandung.

Kereta Api yang dikelola oleh PT.KAI (Persero) yang melayani daerah-daerah lokal salah satunya adalah KRD (Kereta Rel Diesel) PATAS (cepat terbatas) yang menghubungkan antara stasiun Bandung-Rancaekek Cicalengka (Pulang-Pergi) merupakan salah satu angkutan massal yang sudah dioperasikan penggunaannya sejak tahun 1984 Kereta api ini cenderung menjadi pilihan masyarakat dikarenakan berbagai faktor seperti waktu tempuh yang cepat, dapat mengangkut penumpang dalam jumlah yang banyak dibandingkan dengan jenis alat angkut darat yang lainnya, bagasi yang luas sehingga memungkinkan penumpang leluasa membawa barang-barang yang cukup banyak, dan ongkos yang relatif sangat murah jika dilihat dari kondisi perekonomian masyarakat Indonesia saat ini.

PT.Kereta Api (Persero) merupakan perusahaan negara yang diberi hak monopoli untuk mengelola usahanya. Statusnya sebagai perusahaan publik milik Negara maka misi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Sebagaimana di ketahui terhitung pada tanggal 1 september 2012 adanya kebijakan tentang kenaikan tarif bayar Kereta Rel Diesel Patas Trayek

Padalarang-Cicalengka, Penaikan tersebut didasarkan pada telegram Direksi No.D6/133 tertanggal 13 Juni 2012. Dimana Kebijakan itu adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak.

Seperti yang di kemukakan sebelumnya pada tanggal 1 september 2012 adanya kebijakan tentang kenaikan tarif Kereta Rel Diesel Patas Trayek Padalarang-Cicalengka Penaikan tersebut didasarkan pada telegram Direksi No.D6/133 tertanggal 13 Juni 2012. Tarif sebesar Rp 10.000 berlaku untuk trayek terjauh dari Padalarang ke Cicalengka atau sebaliknya. Sedangkan untuk tujuan tertentu disesuaikan dengan jarak tempuh. Dan bagi pengguna kereta patas AC di kenakan tarif Rp. 15.000 yang semulanya di kenakan Rp 10.000

Keputusan kenaikan tarif di sebabkan karna PT. KAI (Persero) ingin terus meningkatkan biaya operasional dan perawatan sarana dan keterbatasan dana yang diberikan pemerintah pada PT.KAI Selain itu PT KAI(Persero) sudah cukup lama tidak mangalami kenaikan sejak tahun 2000 lalu. Bahkan pada tahun 2009 tarif kereta api sempat di turunkan. Kenaikan tarif juga sangat diperlukan karena bertujuan untuk peningkatan pelayanan, Sebab akan ada sejumlah fasilitas yang ditingkatkan seperti keamanan, kipas angin, kebersihan toilet dll. Kebijakan tersebut mendapat perhatian bagi banyak khal layak khususnya bagi pengguna jasa kereta api KRD PATAS jurusan Padalarang Bandung-Rancaekek Cicalengka. Tetapi sampai saat ini fasilitas yang ada cenderung standar dan *stagnan* seperti tidak tersedianya toilet, *over* kapasitas tempat duduk di jam sibuk berangkat dan pulang kantor, sampai mogok atau keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan jadwal KRD PATAS itu sendiri, juga dalam segi keamanan masih

kurang, dalam pembelian tiket keretapun kurang kondusif. Jadi semenjak kebijakan kenaikan tarif itu di tetapkan belum ada perubahan yang signifikan yang dirasakan penumpang baik dari segi fasilitas, keamanan dan kenyamanan. Padahal semua itu sangatlah penting sesuai dengan ketetapan pelayanan yang baik mengingat pelayanan yang baik itu adalah visi utama dari perusahaan Badan Usaha Milik Negara ini. Karena pelayanan yang baik merupakan hak dari pada pengguna jasa Kereta api. Jika pelayanan baik secara otomatis pengguna jasa pun akan merasa puas, akan tetapi jika tarif dinaikan tetapi pelayanan masih stagnan otomatis pelanggan takan merasakan kepuasan karna tarif yang di tentukan belum sesuai dengan pelayanan yang di berikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan pemaparan di atas penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut

1. Belum maksimalnya perubahan dalam fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan tarif yang ditentukan.
2. Over kapasitas tempat duduk di jam sibuk berangkat dan pulang kantor.
3. Masih kurangnya keamanan dan kenyamanan pengguna jasa KRD PATAS.
4. Masih terjadinya keterlambatan jadwal keberangkatan dan kedatangan jadwal KRD PATAS itu sendiri,
5. Masih adanya kereta api yang mogok.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh ukuran dan tujuan kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh sumber-sumber kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh ukuran dan tujuan kebijakan, dan sumber-sumber kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ukuran dan tujuan kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber-sumber kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ukuran dan tujuan, dan sumber-sumber kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek

Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dapat di peroleh dari penelitian ini adalah:

1.5.1 Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu yang berhubungan dengan kebijakan publik, khususnya mengenai Implementasi Kebijakan Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik.

1.5.2 Praktis

Hasil dari penelitian yang dilakukan penyusun diharapkan dapat memberikan kegunaan praktis bagi pihak terkait seperti :

a. Bagi Peneliti

Peneliti mengharapkan penelitian ini berguna dalam menambah wawasan penelitian dan sebagai bahan kajian untuk pengembangan yang lebih mendalam dan lebih luas di masa yang akan datang di bidang ilmu administrasi negara terutama pada kebijakan publik, Khususnya implementasi kebijakan terhadap efektivitas pelayanan publik.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, menambah sumber pemikiran dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang akan memberikan penambahan wawasan mengenai Implementasi kebijakan publik terhadap efektivitas pelayanan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Pakar kebijakan publik William N. Dunn, (2003 : 89) mendefinisikan bahwa berdasarkan perspektif sejarah, maka aktivitas kebijakan dalam tataran ilmiah yang disebut analisis kebijakan, memang berupaya mensinkronkan antara pengetahuan dan tindakan.

Kebijakan publik menurut **Thomas R. Dye**, yang dikutip oleh **Riant Nugroho** (2004:3) adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Sedangkan menurut **Said Zainal Abidin**, alumni University of Pittsburgh, Pennsylvania, US, (Said Zainal Abidin,2004: 23) Kebijakan publik biasanya tidak bersifat spesifik dan sempit, tetapi luas dan berada pada strata strategis. Sebab itu kebijakan publik berfungsi sebagai pedoman umum untuk kebijakan dan keputusan-keputusan khusus di bawahnya.

Menurut **Woll** (1966), kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Dalam pelaksanaan kebijakan publik terdapat tiga tingkat pengaruh sebagai implikasi dari tindakan pemerintah tersebut yaitu:

1. Adanya pilihan kebijakan atau keputusan yang dibuat oleh politisi, pegawai pemerintah atau yang lainnya yang bertujuan menggunakan kekuatan publik untuk mempengaruhi kehidupan masyarakat;
2. Adanya output kebijakan, di mana kebijakan yang diterapkan pada level ini menuntut pemerintah untuk melakukan pengaturan, penganggaran, pembentukan personil dan membuat regulasi dalam bentuk program yang akan mempengaruhi kehidupan masyarakat;
3. Adanya dampak kebijakan yang merupakan efek pilihan kebijakan yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Pada sudut pandang lain, **Hakim (2003)** mengemukakan bahwa

Studi Kebijakan Publik mempelajari keputusan-keputusan pemerintah dalam mengatasi suatu masalah yang menjadi perhatian publik. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah sebagian disebabkan oleh kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan publik. Kegagalan tersebut adalah kegagalan informasi (*information failures*), efek samping yang kompleks (*complex side effects*), kegagalan motifasi (*motivation failures*), *rentseeking*, teori ke dua (*second best theory*), kegagalan implementasi (*implementation failures*).

Menurut Agustino (2006:155) menerangkan bahwa implementasi kebijakan dikenal dua pendekatan yaitu :

“Pendekatan *top down* yang serupa dengan pendekatan *command and control* (Lester Stewart, 2000:108) dan pendekatan *bottom up* yang serupa dengan pendekatan *the market approach* (Lester Stewart, 2000:108). Pendekatan *top down* atau *command and control* dilakukan secara tersentralisasi dimulai dari aktor di tingkat pusat dan keputusan-keputusan diambil di tingkat pusat.

Pendekatan *top down* bertolak dari perspektif bahwa keputusan-keputusan politik (kebijakan) yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan harus dilaksanakan oleh administratur atau birokrat yang berada pada level bawah (*street level bureaucrat*)”.

Bertolak belakang dengan pendekatan *top down*, pendekatan ***bottom up*** lebih menyoroti implementasi kebijakan yang terformulasi dari aspirasi warga masyarakat. Argumentasi yang diberikan adalah masalah dan persoalan yang terjadi pada level daerah hanya dapat dimengerti secara baik oleh warga setempat. Sehingga pada tahap implementasinya pun suatu kebijakan selalu melibatkan masyarakat secara partisipatif.

Maka dari itu sehubungan dengan penjelasan sebelumnya maka Implementasi kebijakan kenaikan tarif bayar kereta api patas menggunakan pendekatan model implementasi top-down sesuai dengan teori ***Van Meter dan Van Horn*** merumuskan proses implementasi ini yang di kutip oleh ***Abdul Wahab*** (2001 : 65) yakni “Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”.

Dilihat dari tujuan adanya kebijakan kenaikan tarif bayar adalah sebabkan karna PT. KAI (Persero) ingin terus meningkatkan biaya oprasional dan perawatan sarana, adanya keterbatasan dana yang diberikan pemerintah pada PT.KAI (Persero), Selain itu PT KAI (Persero) sudah cukup lama tidak mangalami kenaikan sejak tahun 2000 lalu. Kenaikan tarif juga sangat diperlukan

karena bertujuan untuk peningkatan pelayanan, Sebab akan ada sejumlah fasilitas yang ditingkatkan.

Sehubungan dengan penjelasan diatas tidak dapat di pungkiri bahwa kepuasan datang ketika pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang di harapkan. Pelayanan adalah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang atau orang lain atau mesin secara fisik dan penyediaan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Kasmir (2005) mengemukakan bahwa pelayanan di berikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (1992) dijelaskan

pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang

Pelayanan menurut *Rasyid* (1998), pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur sejauh mana kebijakan itu dilaksanakan secara efektif. Menurut *Wahab* yang mengacu pada pendapat *Van Horn dan Van Metter* mengajukan enam faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau ke gagal implementasi kebijakan publik diantaranya adalah:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber-sumber kebijakan
3. Kondisi dengan organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksana
4. Ciri-ciri atau sifat badan atau instansi pelaksana
5. Sikap para pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Berdasarkan indikator permasalahan yang penulis kemukakan di atas, faktor yang dapat di jadikan ukuran implementasi kebijakan dalam peneliti ini adalah:

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Ukuran dan tujuan kebijakan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan.

2. Sumber-Sumber Kebijakan

Sumber kebijakan yang di kemukakan oleh *Meter dan Vanh horn*, (1975:465), merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu.

Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Sumber daya manusia sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan, modal

diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan. Waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Sumber daya waktu merupakan penentu pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan.

Sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan Terdapat lima faktor utama menurut **Zeithaml, Berry dan Parasuraman** dalam buku Fandy Tjiptono (1996:70) yaitu:

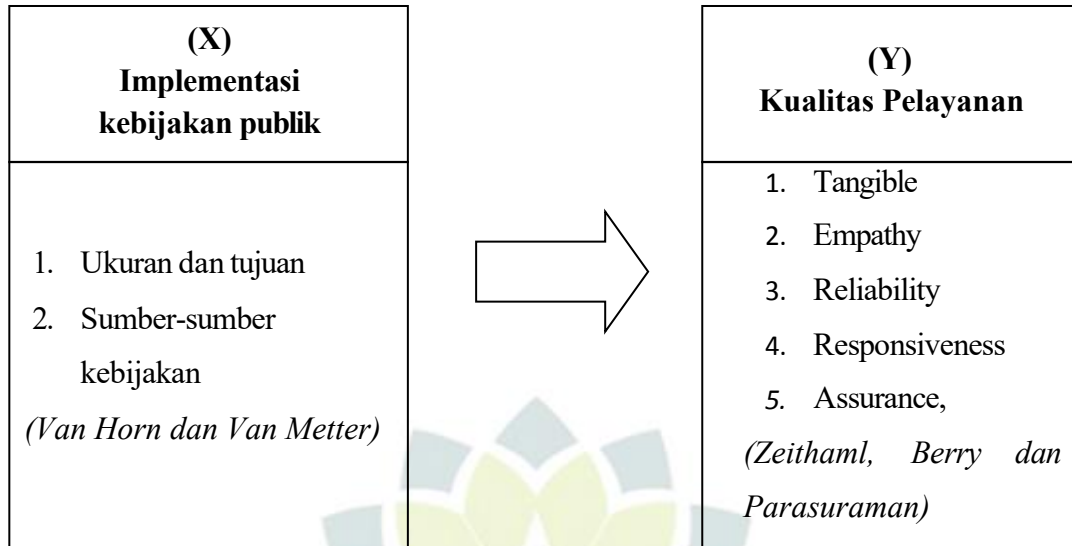
1. *Tangible*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yaitu meliputi :
 - a. Kelengkapan fasilitas pelayanan
 - b. Lokasi pelayanan
 - c. Penampilan karyawan
2. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan, yaitu meliputi :
 - a. Kemudahan menghubungi petugas
 - b. Pemberian informasi yang dibutuhkan
 - c. Ramah dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial
 - d. Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan

3. *Reliability*, yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, segera dan memuaskan serta terpercaya yaitu meliputi :
 - a. Memberikan rasa keamanan dan kenyamanan di dalam kereta maupun di dalam stasiun kereta
 - b. Pemenuhan janji karyawan
 - c. Keandalan karyawan menyelesaikan pelayanannya

4. *Responsiveness*, yaitu kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, yaitu meliputi :
 - a. Pelayanan tepat waktu
 - b. Cepat dan tanggap menangani kebutuhan konsumen
 - c. Pengurusan nota pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat
 - d. Ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas

5. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staff yaitu meliputi :
 - a. Ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
 - b. Teliti dalam pekerjaan
 - c. Memiliki pengetahuan dan ketrampilan dibidangnya

Gambar 1.1
Paradigma Pemikiran



PT. Kereta Api (Persero) merupakan salah satu badan penyediaan jasa transportasi darat yang memegang peran vital dalam pelayanan transportasi massal. PT. Kereta Api (Persero) merupakan perusahaan negara yang diberi hak monopoli untuk mengelola usahanya. Statusnya sebagai perusahaan publik milik negara maka misi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Kebijakan yang di keluarkan PT. KAI dengan maksud meningkatkan kualitas pelayanan yang telah di berikan.

Implementasi kebijakan merupakan tindak lanjut dari adanya sebuah kebijakan tertentu. Pada tahap ini, perlu adanya upaya atau usaha yang dilakukan oleh pemerintah atau badan usaha milik negara agar dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut bisa sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri yaitu agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. pelayanan yang baik dapat di ketahui dengan cara jika pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan maka

kebijakan yang di buat sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Menurut Philip Kotler kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada prestasi pelanggan hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah sebagai sudut pandang atau persepsi pelanggan. Persepsi pelayanan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Gambar1.2
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

X Implementasi kebijakan Publik

X1 Ukuran dan Tujuan Kebijakan

X2 Sumber-Sumber Kebijakan

(*Van Horn dan Van metter dalam Leo Agustino*)

Y kualitas pelayanan

(*Zeithaml, Berry dan Parasuraman*)

Berdasarkan paparan di atas, maka penulis menjelaskan kerangka pemikiran sebagai berikut:

1. Kebijakan Publik adalah serangkaian tindakan yang di kembangkan oleh badan-badan atau pejabat-pejabat untuk menjawab tantangan atau pemecahan masalah kehidupan masyarakat dalam bentuk peraturan perundangan atau dalam bentuk program-program, proyek-proyek, dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu serta cara-cara untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi permasalahan pemberian pelayanan jasa transportasi salah satunya adalah kebijakan kenaikan tarif bayar KRD PATAS.
2. Implementasi Kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam suatu kebijakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam urun waktu untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu kebijakan di lakukan atau di rumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan. Implementasi kebijakan kenaikan tarif bayar KRD PATAS secara umum bertujuan untuk peningkatan pelayanan demi terciptanya kepuasan para pelanggan atau pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia (persero).
3. Implementasi kebijakan kenaikan tarif bayar KRD PATAS merupakan salah satu tahapan yang sangat penting dalam upaya untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dalam menggunakan transportasi.

1.7 Hipotesis

Sudjana dalam bukunya “statistika” mengemukakan bahwa “hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu sering di tuntut untuk melakukan pengecekan”

1. H_0 = tidak ada pengaruh antara ukuran dan tujuan kebijakan kenaikan tarif bayar Kereta rel diesel Patas terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (Persero) DAOP II Bandung.
2. H_0 = ada pengaruh antara ukuran dan tujuan kebijakan kenaikan tarif bayar Kereta rel diesel Patas terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (Persero) DAOP II Bandung.
3. H_0 = tidak ada pengaruh antara sumber-sumber kebijakan kenaikan tarif bayar Kereta rel diesel Patas terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (Persero) DAOP II Bandung.
4. H_0 = ada pengaruh antara sumber-sumber kebijakan kenaikan tarif bayar Kereta rel diesel Patas terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (Persero) DAOP II Bandung.
5. H_0 = tidak ada pengaruh ukuran tujuan dan kebijakan, sumber, dan sikap para pelaksana kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.
6. H_0 = ada pengaruh ukuran tujuan dan kebijakan, sumber, dan sikap para pelaksana kebijakan kenaikan tarif bayar kereta PATAS Bandung-Rancaekek Cicalengka terhadap pelayanan pengguna jasa PT.KAI (persero) DAOP II Bandung.