

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini peranan pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan. Pelayanan adalah kunci untuk sebuah perusahaan, sebab pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, maka pelanggan akan merasa puas sehingga meningkatkan dan membangun rasa kepercayaan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan serta secara langsung maupun tidak langsung dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Dalam aktivitas pelayanan ada berbagai macam prosedur yang diterapkan. Prosedur tersebut diciptakan agar tujuan perusahaan tercapai. Untuk mewujudkannya perlu diadakan kegiatan evaluasi terhadap prosedur pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Evaluasi adalah suatu penilaian dimana penilaian tersebut di tujukan terhadap orang yang lebih tinggi ataupun kepada orang yang lebih rendah, baik itu dari sisi jabatan strukturnya atau orang yang lebih rendah keahliannya”. Evaluasi juga merupakan suatu proses penelitian secara positif dan negatif atau juga

gabungan dari keduanya. Menurut Patton (2018) mengatakan “*Evaluation is fundamentally about rendering judgments of merit, worth, and significance*” yang berarti pada dasarnya evaluasi dilakukan untuk memberikan penilaian prestasi, nilai, dan signifikansi. Penilaian tersebut sesuai dengan tindakan yang ditujukan kepada khalayak tertentu mengenai suatu masalah. Maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses mengkaji secara kritis suatu program, aktivitas, kebijakan, atau semacamnya. Hal ini melibatkan pengumpulan informasi tentang kegiatan dan hasil program. Tujuannya untuk membuat penilaian tentang suatu program, meningkatkan efektivitas nya, dan untuk pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan.

Dalam suatu perusahaan tentunya dibutuhkan prosedur untuk menunjang kegiatan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Prosedur merupakan suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan antara lainnya dan prosedur yang berkaitan akan memudahkan dalam melaksanakan kegiatan utama dari suatu perusahaan. Prosedur yang sesuai dapat menciptakan pengawasan yang baik. Prosedur harus diketahui dan dipahami oleh orang-orang yang berkepentingan baik pegawai atau karyawan yang bekerja di dalam perusahaan maupun pihak-pihak di luar perusahaan yang mempunyai kepentingan terhadap perusahaan. Prosedur dinilai penting karena prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan di masa yang akan datang.

Petunjuk atau prosedur kerja yang jelas harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana, dalam meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien, serta memudahkan dalam pengawasan dan mengambil keputusan. Prosedur pelayanan

pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat sudah dilakukan dengan baik. Namun terdapat beberapa kendala yang dialami bagian unit pelayanan perusahaan tersebut. Pada saat pemesanan tiket rombongan, terdapat data diri yang tidak lengkap seperti daftar Nama yang tidak sesuai dan NIK penumpang yang salah, kemudian tidak adanya surat permohonan perjalanan rombongan. Adapun kendala dari pusat yaitu pada saat proses permintaan *block* tempat duduk penumpang terjadi kesalahan seperti tempat duduk yang di blok tidak sesuai dengan permintaan blok yang dikirim.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis ingin melakukan kegiatan evaluasi terhadap prosedur pelayanan yang diterapkan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat dengan mengangkat judul **“EVALUASI PROSEDUR PELAYANAN PADA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, adapun permasalahan yang akan adalah dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi prosedur pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat?
2. Apakah yang menjadi hambatan dalam proses pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat?
3. Apakah yang menjadi solusi dalam proses pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui evaluasi prosedur pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam proses pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui solusi dalam proses pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Menambah wawasan mengenai kondisi dunia kerja pada suatu perusahaan.
 2. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat penulis selama perkuliahan ke dalam dunia kerja.
 3. Menambah pengetahuan penulis tentang evaluasi prosedur terutama di bidang pelayanan.
 4. Membentuk sikap tanggung jawab dan tangguh dalam menghadapi dunia kerja.
 5. Menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai evaluasi prosedur pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
- b. Bagi Universitas Andalas

1. Untuk menjalin kerjasama serta hubungan yang baik antara Universitas Andalas dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
 2. Untuk meningkatkan lulusan universitas dalam wujud pengalaman kerja magang, sehingga Universitas Andalas semakin dikenal oleh dunia kerja dan masyarakat.
 3. Bentuk promosi Diploma III Administrasi Perkantoran yang berkualitas dan dapat bersaing dengan khalayak umum.
 4. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengembangan selanjutnya yang berhubungan dengan evaluasi prosedur pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.
- c. Bagi Perusahaan
1. Dapat membina kerjasama antara perusahaan terkait dengan lembaga pendidikan.
 2. Diharapkan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
 3. Hasil laporan ini diharapkan dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan.

1.5 Tempat Dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis menentukan waktu kegiatan magang selama 40 hari kerja terhitung pada 9 Januari – 3 Maret 2023. Bertempat di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh hasil dari yang penulis harapkan dan menuju kesempurnaan dalam penulisan tugas akhir ini, maka sesuai dengan permasalahan yang telah ditetapkan, penulis menggunakan berbagai macam metode guna mendapatkan data-data yang penulis perlukan yang terdiri dari:

1. Penelitian Lapangan (observasi dan wawancara)

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian secara langsung ke lapangan dalam bentuk praktek kerja lapangan/magang, guna memperoleh data yang akurat dengan meneliti keadaan yang sebenarnya serta melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan proses pengolahan data pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

2. Penelitian Kepustakaan

Menggunakan buku-buku sebagai referensi dalam menganalisa hal-hal yang dibahas dalam tulisan ini, sehingga diperoleh perbandingan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada dan juga memperkuat dasar-dasar pembahasan.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai pengertian, tujuan, fungsi, jenis evaluasi, prosedur dan pelayanan.

BAB III: GAMBARAN UMUM PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT

Bab ini menjelaskan tentang sejarah, visi dan misi, slogan dan budaya organisasi, logo, struktur, tugas pokok dan fungsi.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan definisi operasional variabel penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari semua uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya dan juga berisi saran-saran yang diharapkan bermanfaat dalam penelitian selanjutnya dan pihak lain yang berkepentingan.

