

TUGAS AKHIR

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMUM DI LINGKUNGAN STASIUN PT KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya
Program Studi DIII Kesekretariatan Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas*



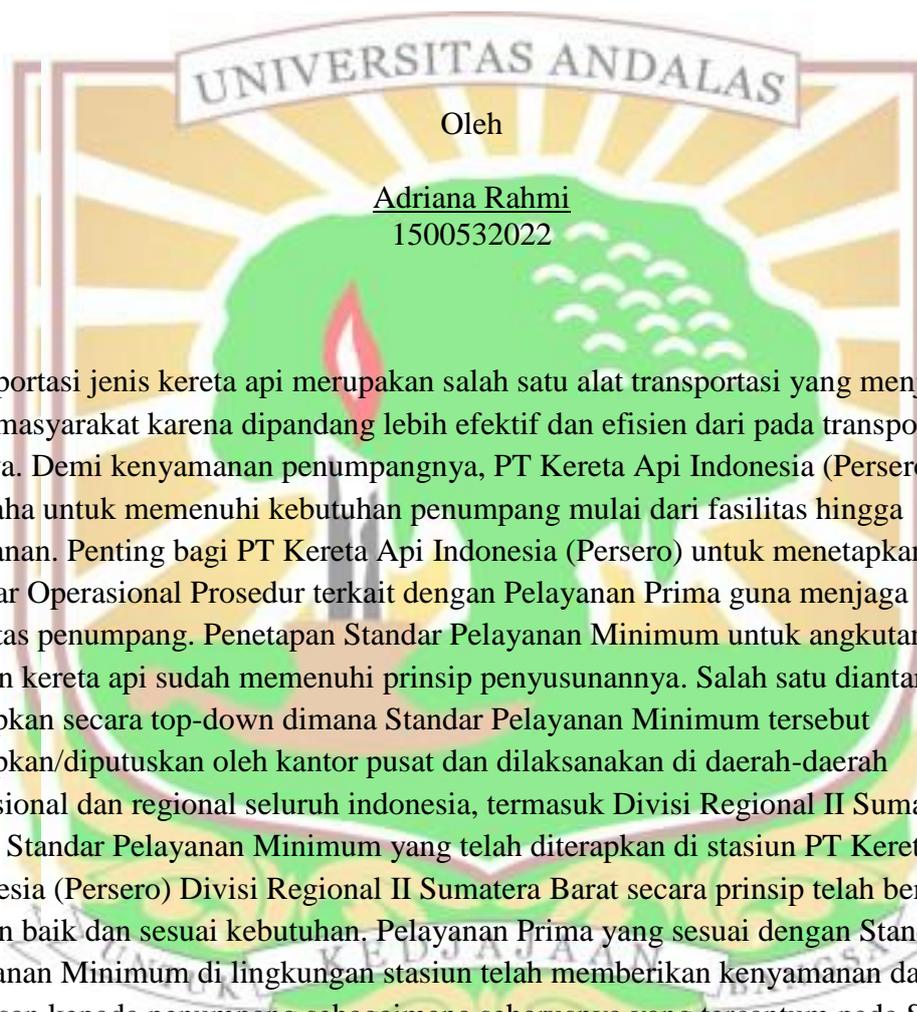
Diajukan oleh :
ADRIANA RAHMI
1500532022

Dosen Pembimbing :
Dr. Donard Games, SE., M.Bus
NIP.19801112 200501 1003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI LINGKUNGAN STASIUN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT



Oleh

Adriana Rahmi
1500532022

Transportasi jenis kereta api merupakan salah satu alat transportasi yang menjadi idola masyarakat karena dipandang lebih efektif dan efisien dari pada transportasi lainnya. Demi kenyamanan penumpangnya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha untuk memenuhi kebutuhan penumpang mulai dari fasilitas hingga pelayanan. Penting bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk menetapkan Standar Operasional Prosedur terkait dengan Pelayanan Prima guna menjaga loyalitas penumpang. Penetapan Standar Pelayanan Minimum untuk angkutan orang dengan kereta api sudah memenuhi prinsip penyusunannya. Salah satu diantaranya ditetapkan secara top-down dimana Standar Pelayanan Minimum tersebut ditetapkan/diputuskan oleh kantor pusat dan dilaksanakan di daerah-daerah operasional dan regional seluruh Indonesia, termasuk Divisi Regional II Sumatera Barat. Standar Pelayanan Minimum yang telah diterapkan di stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat secara prinsip telah berjalan dengan baik dan sesuai kebutuhan. Pelayanan Prima yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum di lingkungan stasiun telah memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada penumpang sebagaimana seharusnya yang tercantum pada Standar Pelayanan Minimum, sehingga perusahaan dapat menjaga loyalitas penumpang dengan baik. Namun tidak dipungkiri bahwa PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat masih memiliki kekurangan pada beberapa prosedur yang masih tidak/kurang dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Standar Pelayanan Prima, Standar Pelayanan Minimum.