

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta pembahasan mengenai Penerapan Pelayanan Prima Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Lingkungan Stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat didapatkan kesimpulan bahwa penetapan standar pelayanan minimum (SPM) untuk angkutan orang sudah cukup baik. Mulai dari penyusunan yang dilakukan secara top-down dimana SPM tersebut diputuskan/ditetapkan oleh kantor pusat dan dilaksanakan oleh divisi regional dan daerah operasional seluruh Indonesia. Jadi SPM yang dijalankan oleh Divisi Regional II Sumatera Barat adalah bagian dari penetapan jajaran pimpinan di kantor pusat. SPM yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing stasiun. Dilihat dari segi prinsip-prinsipnya, SPM di Divisi Regional II Sumatera Barat sudah bisa dikatakan menjadi standar operasional prosedur yang baik. Namun, ada beberapa hal dari pelaksanaannya yang membutuhkan perbaikan dan peningkatan untuk dimasa depan ke arah yang lebih baik lagi.

Selanjutnya dari segi penerapan pelayanan prima yang sesuai dengan standar pelayanan minimum di lingkungan stasiun sudah memuaskan calon penumpang sebagaimana terdapat dalam pembahasan. Beberapa hasil wawancara yang penulis lakukan dengan penumpang mendapatkan pernyataan pujian kepada pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumbar bahwa telah mampu memberikan pelayanan

yang cukup memuaskan kami (penumpang) dan membuat merasa nyaman dalam sberpergian dengan KA. Penumpang KA juga menyatakan bahwa dari tahun ke tahun PT Kereta Api Indonesia (persero) Divre II Sumbar sudah membuat perubahan yang cukup baik dan lebih maju daripada masa lalu. Contohnya adalah ruang tunggu yang semakin luas dan jumlah peron yang bertambah. Cara pelayanan dari petugas pun semakin meningkat ke arah yang lebih baik. Hal ini telah membuat calon penumpang senang dan nyaman sehingga rasa loyalitas terhadap PT Kereta Api Indonesia (persero) semakin meningkat.

Namun tetap saja masih ada kekurangan dari sistem pelayanan PT Kereta Api Indonesia (persero). Beberapa hal yang kurang memuaskan adalah masih ada beberapa prosedur yang tidak/kurang dilaksanakan dengan baik seperti jumlah petugas keamanan yang kurang memadai. Jumlah loket penjualan tiket yang hanya 1 yang akan sedikit menyusahakan ketika jam sibuk/padat penumpang. Terhambatnya proses ketika hendak mengkonfirmasi ulang tiket karena petugas yang kurang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberi beberapa saran terhadap kekurangan pada penerapan pelayanan prima berdasarkan SPM di lingkungan stasiun PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre II Sumbar, diantaranya :

a. Memperbaharui standar pelayanan minimum angkutan orang di lingkungan stasiun menjadi lebih baik lagi dan lebih disesuaikan dengan kebutuhan daerah pelaksanaannya. Setiap daerah pelaksana mempunyai kebutuhan dan karakteristik

masing-masing, sehingga membutuhkan standar yang sesuai agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi.

b. Selalu memantau dan mengevaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimum angkutan orang di lingkungan stasiun, dengan begitu akan terlihat hal-hal yang harus diperbaiki dan yang harus ditingkatkan lagi. Semakin sering kegiatan evaluasi dan pemantauan dilakukan maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan.

c. Menambah personil petugas pelayanan dan pengamanan sesuai kebutuhan. Kekurangan petugas akan sangat berdampak dalam proses pelayanan kepada penumpang. Apabila dilakukan penambahan petugas maka proses pelayanan akan semakin baik dan lancar sehingga dapat mengurangi waktu proses menjadi lebih cepat.

d. Menambah loket penjualan tiket untuk memudahkan petugas melayani calon penumpang dan mempercepat serta memperlancar proses pelayanan. Penambahan loket akan memberikan dampak yang cukup baik bagi pelayanan di stasiun karena kegiatan pelayanan akan berlangsung dengan cepat dan mengurangi antrian yang panjang.

e. Memperbaiki beberapa sistem/prosedur seperti pengecekan ulang tiket/konfirmasi ulang tiket dipintu masuk ruang tunggu stasiun. Hal tersebut sangat berdampak baik pada proses pelayanan jika saat padat penumpang/jam sibuk. Jika hal ini dapat diperbaiki maka calon penumpang tidak perlu mengantri dua kali dan kualitas pelayananpun akan semakin meningkat.

f. Menambah petunjuk-petunjuk arah/lokasi disekitar stasiun. Hal ini dapat mempermudah bagi calon penumpang yang masih kewalahan dalam mencari informasi atau menuju tempat-tempat tertentu seperti toilet dan mushala.

g. Meningkatkan sistem pelayanan dengan lebih canggih. Misalnya dengan pemesanan tiket menggunakan aplikasi/mesin mandiri yang memungkinkan calon penumpang untuk tidak mengantri lama.

