

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Etika dan 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
2. Etika dan Standar Pelayanan ditujukan kepada semua penumpang tanpa dibedakan karena termasuk kedalam unsur kesetaraan dalam mendapat pelayanan
3. Penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sangat bagus dengan Indikator-indikator yang termasuk didalamnya yaitu Keselamatan, keamanan, kehandalan, kebersihan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan dan etika dalam melayani penumpang. PT KAI menerapkan 7S (Senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat dan sikap melayani) dimana bertujuan untuk peningkatan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan
4. Adapun kekurangan Etika dan Standar Pelayanan pada Customer Care dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu minimnya petugas dalam pelayanan maupun keamanan

## 5.2 Saran

1. Memperbaharui standar pelayanan minimum angkutan orang di lingkungan stasiun menjadi lebih baik lagi dan lebih disesuaikan dengan kebutuhan daerah pelaksanaanya
2. 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
3. Menambah personil petugas pelayanan dan pengamanan sesuai kebutuhan. Kekurangan petugas akan sangat berdampak dalam proses pelayanan kepada penumpang
4. Memperbaiki beberapa sistem/prosedur seperti pengecekan ulang tiket/konfirmasi ulang tiket dipintu masuk ruang tunggu stasiun.
5. Menambah petunjuk-petunjuk arah/lokasi disekitar stasiun.
6. Meningkatkan sistem pelayanan dengan lebih canggih

