

## **VI. PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi di bidang layanan perkeretaapian di Provinsi Lampung dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang perkeretaapian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perkeretaapian menjadi syarat mutlak yang harus diberikan oleh PT KAI, karena hal tersebut merupakan hak yang harus diterima oleh pengguna jasa perkeretaapian. Namun dapat dilihat kondisi perkeretaapian pada saat ini menunjukkan pelayanan perkeretaapian belum menunjukkan pelayanan yang berkualitas. Ada `berbagai hal yang menyebabkan pelayanan perkeretaapian tidak maksimal, seperti kualitas SDM yang rendah, sarana dan prasarana yang kurang baik, kurangnya penelitian untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, minim inovasi, dan terlalu bergantung dengan subsidi pemerintah. Oleh sebab itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut dibutuhkan suatu reformasi pelayanan publik, yang merupakan langkah yang nyata pada saat ini. Reformasi pelayanan publik dibutuhkan untuk membenahi

kualitas dari pelayanan perkeretaapian yang selama ini dianggap kurang berkualitas. Ada berbagai tahapan yang harus dilalui agar reformasi pelayanan publik terhadap jasa perkeretaapian, yakni: ketampakan fisik, reliabilitas, responsivitas, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pengertian. Apabila semua tahapan reformasi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, diharapkan kedepannya kualitas pelayanan perkeretaapian lebih baik dan jasa perkeretaapian yang modern, canggih, efisien waktu dapat segera terwujud.

2. Inovasi merupakan hasil dari reformasi pelayanan publik, maka dari itu PT KAI diharuskan selalu melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Selama ini inovasi-inovasi yang dilakukan oleh PT KAI dirasa kurang sesuai atau tidak mencakup semua lapisan masyarakat. Inovasi yang ada tidak memberikan dampak positif bagi jasa perkeretaapian, karena inovasi-inovasi tersebut tidak mencerminkan ciri khas dari bidang perkeretaapian, yakni pelayanan yang berkualitas dan efisien waktu. Inovasi-inovasi tersebut terlihat lebih mengkedepankan sisi komersil dari suatu perusahaan yakni, keuntungan. Hal tersebut menjadikan jasa perkeretaapian tidak ada bedanya dengan perusahaan swasta yang lebih mengutamakan keuntungan dibandingkan dengan kepuasan masyarakat. Inovasi jasa perkeretaapian seharusnya lebih mengedepankan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta terlihat menarik, inovasi seperti inilah yang

menjadi keinginan masyarakat yang selama ini selalu mendambakan jasa transportasi yang berkualitas.

## **B . SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Pihak PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang hendaknya dapat memberikan intruksi kepada pihak stasiun agar dapat secara tegas menindak para penumpang yang tidak disiplin.
2. Secara keseluruhan pelayanan perkeretaapian sudah cukup baik, namun yang menjadi salah satu kendalanya adanya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah, maka dari itu PT KAI hendaknya dapat mampu membina pegawai dengan lebih baik dengan melakukan berbagai pelatihan secara konkret mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik.
3. PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang seharusnya lebih memperhatikan fasilitas dari stasiun-stasiun lainnya yang ada di Provinsi Lampung dibandingkan dengan Stasiun Tanjung Karang.
4. Sebelum PT KAI menerapkan kebijakan-kebijakan pelayanan, hendaknya dilakukan penelitian terlebih dahulu

untuk lebih mengetahui apa yang paling dibutuhkan masyarakat terhadap kualitas perkeretaapian.

5. Seharusnya inovasi-inovasi yang dilakukan oleh PT KAI Divisi Regional III.2 lebih mengedepankan sisi kreativitas sehingga masyarakat dapat lebih tertarik terhadap jasa transportasi ini. Kemudian inovasi-inovasi tersebut harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat pada saat ini dan tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan.
6. PT KAI Divisi Regional III.2 hendaknya harus lebih terbuka terhadap saran dan kritik dari masyarakat dan tidak bersifat kurang meyenangkan terhadap para penumpang.
7. PT KAI memang telah mencanangkan akan melakukan privatisasi perusahaan, yaitu dengan menjual sebagian sahamnya ke pihak luar, agar perusahaan dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan termasuk dalam pemberian dana atau anggaran. Namun yang perlu diperhatikan adalah dengan sebagian sahamnya berada di pihak luar maka tujuan dari perusahaan pasti berubah yaitu laba dan keuntungan, maka dari itu pemerintah harus lebih mengontrol perusahaan agar jasa transportasi perkeretaapian masih dapat dijangkau oleh masyarakat yang kurang mampu karena jasa perkeretaapian merupakan alat transportasi massal yang harus menjangkau semua lapisan masyarakat.