

ABSTRAK

INOVASI DI BIDANG LAYANAN PERKERETAAPIAN (Studi di PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III.2 Tanjung Karang)

**Oleh
AGUS SETIAWAN**

Kualitas pelayanan pada saat ini menjadi salah satu unsur penting pada semua bidang tidak terkecuali pada bidang transportasi terutama pada jasa perkeretaapian. Inovasi dibidang layanan perkeretaapian bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan PT KAI dari citra kualitas pelayanan yang buruk. Penyelenggaraan pelayanan publik pada jasa perkeretaapian masih diliputi dengan ketidak seriusan pemerintah dalam menyediakan transportasi massal yang nyaman dan aman.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi dibidang layanan perkeretaapian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa perkeretaapian. Penelitian ini yang merupakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini dengan cara wawancara mendalam, pengamatan dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukan inovasi-inovasi yang dilakukan oleh PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan belum menunjukkan hasil yang positif seperti yang diharapkan. Walaupun jumlah pengguna jasa perkeretaapian meningkat setiap tahunnya, namun hal tersebut belum menunjukkan bahwa jasa perkeretaapian menjadi pilihan utama masyarakat. Hal ini disebabkan antara lain: (a). Sumber Daya Manusia yang dimiliki PT KAI Divisi Regional III.2 Tanjung Karang kurang berkompeten. (b). Inovasi yang dilakukan masih belum mampu secara cepat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan transportasi yang layak.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan. Reformasi Pelayanan Publik, Inovasi