

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi PT KAI DAOP VII Madiun dalam meningkatkan kualitas transportasi telah mampu dilakukan dengan baik dengan didapatkan sertifikat ISO 9001 pada tahun 2011. Substansi strategi PT KAI DAOP VII Madiun adalah sebagai berikut:

1. Analisis SWOT PT KAI dalam pencapaian strategi kualitas pelayanan transportasi yaitu: a) kekuatan (*strengths*): adanya pangsa pasar yang besar, adanya SPM (Standar Pelayanan Minimal) dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), bersertifikat ISO 9001, b) kelemahan (*weaknes*): adanya kebijakan-kebijakan terutama PSO (*Public Service Obligasi*), banyaknya armada yang sudah tua, rata-rata pembelian armada bukan barang baru tetapi *second*, c) peluang (*opportunities*): adanya kebijakan kereta barang, dan pembatasan tonase (berat muat/daya angkut), d) Ancaman (*threats*): adanya jalan tol dan kurang meratanya pintu persilangan di beberapa titik perlintasan kereta.
2. Strategi dalam jangka pendek dalam hal peningkatan kualitas pelayanan yaitu melakukan pembinaan kepada pegawai PT KAI DAOP VII Madiun melalui *workshop* tentang *customer service*, sementara untuk jangka panjang melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar ISO.

3. Pelayanan yang diberikan PT KAI kepada masyarakat dibandingkan tahun sebelumnya mengalami peningkatan dengan terpenuhinya standar ISO 9001 yang menjadi tolak ukur yaitu semakin berkurangnya komplain dari pengguna jasa.
4. Adanya upaya yang diambil pihak manajemen PT Kereta Api Indonesia DAOP VII Madiun dalam menanggapi isu pelayanan perkeretaapian yaitu:
 - a) memberikan pembinaan untuk sumber daya manusia, b) dilakukan sidang penentuan sanksi yang tepat dengan didampingi SPKA (Serikat Pekerja Kereta Api), c) mengenai percaloan melibatkan kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan, d) untuk keterlambatan datangnya KA dengan adanya sistem *boarding passenger* dan potongan harga bagi TNI polri dan lansia, e) memasang spanduk dan rambu-rambu untuk mengantisipasi terjadinya kecelakaan kereta api.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi PT KAI DAOP VII Madiun dalam meningkatkan kualitas transportasi telah mampu dilakukan dengan baik. Hal ini mengandung implikasi bahwa Strategi memiliki peranan yang sangat penting bagi pencapaian tujuan, karena strategi memberikan arah tindakan, dan cara bagaimana tindakan tersebut harus dilakukan agar tujuan yang diinginkan tercapai. Melalui strategi yang tepat, maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Hendaknya strategi PT KAI DAOP VII Madiun dapat terus menjadi komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan pencapaian prestasi yang didapatkan selama ini dengan cara sebagai berikut:
 - a. Pihak manajemen melakukan analisis SWOT secara kontinue sesuai dengan kondisi dan situasi. Selain itu pihak manajemen perlu melakukan kerjasama secara mutualisme dengan pihak pemerintah maupun swasta dalam memanfaatkan potensi kekuatan dan peluang serta mengatasi kelemahan dan ancaman sesuai analisis SWOT PT KAI DAOP VII Madiun.
 - b. Pihak manajemen melakukan sosialisasi pada pegawai PT KAI DAOP VII Madiun secara konsisten tentang pentingnya manajemen mutu dalam peningkatan kualitas pelayanan pembinaan.
 - c. Pihak manajemen melakukan pembinaan pada pegawai PT KAI DAOP VII Madiun tentang pelayanan prima (*excellent service*).
 - d. Pihak manajemen dapat lebih responsif dan informatif terhadap saran dan kritik dari masyarakat.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih mendalam tidak hanya strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik saja misalnya strategi humas PT KAI dalam membangun citra positif pada masyarakat, sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tulus, Moh, (1992). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Alwi, Syafaruddin, (2001). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFE
- Faturochman, dkk, (2004). *Dinamika Kependudukan dan Kebijakan*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan kebijakan Universitas Gadjah Mada
- Gasperz, Vincent, (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Gomes, Faostino Cardoso, (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Grant, Robert M, (1999). *Analisis Strategi Komtemporer, Konsep, Teknik, Aplikasi. Edisi kedua*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Ricky W, (2004). *Manajemen*, Jilid I. Terjemahan : Gini Gania. Jakarta: Penerbit Airlangga
- Gronroos, C, (1990). *Service Management and Marketing: Managing The Moment of Truth in Service Competition*. Lexington Marketing Association, Maxwell Macmillan.
- Hadari Nawawi, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hamel, Gary & C.K. Prahalad, (1995). *Kompetensi Masa Depan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- James, H. Donnelly, Jr, (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses* (Alih bahasa: Nunuk Adiami). Jakarta: Binarupa Aksara
- John, M. Bryson, (2001). *Perencanaan Strategic Bagi Organisasi Sosial*. Jakarta: Pustaka Pelajar

- Lexy. J. Moloeng, (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosda Karya
- Monier, HAS, (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nasution, HMN, (1996). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Ohmae, K. (1999). *Borderless World: Power and Strategy In The Interlinked Economy*. London: Harper Collins.
- Parasuraman A, Valeri A., Zeithaml and Berry L. Leonard, (1990), *Delevering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press
- Patton, Michael Quinn, (2001). *Qualitative Researc and Evaluation Method*, 3 edition, London
- Pearce, John A & Richard B. Robinson, JR., 1997. *Manajemen Strategik: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemah : Agus Maulana. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Porter, M, (2002). *Strategi Bersaing*. Jakarta: Erlangga
- Rangkuti, Freddy, (1997). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto dan Atik Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Salim, H. Abbas, (1993). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Grafindo
- Sinambela, Litjan, Poltak dkk,(2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sulistiyani, Ambar Teguh dan Rosidah, (2005). *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif*. Yogyakarta: Gava Media

Umar, Husein, (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka

Utomo, Warsito, (2002). *Otonomi dan Pengembangan Kelembagaan Daerah*. Yogyakarta: Fisipol UGM

Zulian, Yamit, (2004). *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia

<http://infoka.kereta-api.com>