



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (Persero) UNTUK KEPUASAN PELANGGANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN (UPT BALAI YASA PULUBRAYAN)

Nurul Laili Kurniati

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Jl. William Iskandar Pasar V Medan Estate. Telp. (061) 6615683-6622925 Medan 20371
nurullailikurniati96@gmail.com

ABSTRACT

This study measures passenger perceptions of the safety and service quality of long-distance trains at Medan station. Reviewing the performance of urban village services carried out during the Covid-19 pandemic, optimized based on service users' assessment of Medan urban village services. Minimum Service Standards (abbreviated as SPM) are the lowest benchmarks for service assistance that must be carried out by service facilitators when providing service assistance to customers of rail services, benchmarks that serve as guidelines in service delivery, as well as service commitment and quality. Must be supported by references to evaluate. The promises made by service providers to the community regarding the services that will be provided by the train are quality, fast, easily affordable and measurable. This research method uses descriptive qualitative in the form of observation and interviews. the results of the study found that PT KAI Upt Balai Yasa Pulubrayan experienced changes in service quality during the Covid-19 period.

Keywords: *Minimum Service Standards; PT KAI Upt Balai Yasa Pulubrayan*

ABSTRAK

Studi ini mengukur persepsi penumpang terhadap keselamatan dan kualitas pelayanan kereta api jarak jauh di stasiun Medan. Mengkaji kinerja pelayanan kelurahan yang dilaksanakan pada masa pandemi Covid-19, dioptimalkan berlandaskan penilaian para pemakai jasa terhadap pelayanan kelurahan Medan. Standar Pelayanan Minimal (disingkat SPM) ialah patokan paling rendah suatu bantuan servis yang harus terlaksana oleh fasilitator jasa pada saat memberikan bantuan servis kepada para pelanggan jasa kreta api, tolak ukur yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan, serta komitmen dan kualitas pelayanan. Harus didukung oleh referensi untuk mengevaluasi. Janji-janji yang dibuat oleh penyedia service terhadap masyarakat terhadap pelayanan yang akan di berikan oleh kreta api yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau harganya dan terukur. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dalam rupa observasi dan wawancara. hasil penelitian yang didapatkan bahwa PT KAI Upt Balai Yasa Pulubrayan mengalami perubahan dalam kualitas pelayanan selama masa Covid-19.

Kata kunci : Standar Pelayanan Minimal; PT KAI Upt Balai Yasa Pulubrayan

PENDAHULUAN

Covid adalah jenis virus yang menginfeksi orang dan hewan. Pada manusia, infeksi saluran pernapasan sering menyebabkan segala sesuatu mulai dari flu biasa hingga penyakit serius seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS) (Kementerian Kesehatan, 2020). 19 terus meningkat. Beberapa peneliti telah menyarankan dampak Covid-19 pada berbagai sektor karena pembatasan pergerakan penumpang, termasuk penumpang yang lebih sedikit. titik. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan transportasi kereta api.

Sejak pandemi melanda Pakar kesehatan 2020 memperingatkan risiko tertular COVID-19 di angkutan umum. Keadaan ini menyebabkan perekonomian mengalami kontraksi di semua sector termasuk permintaan transportasi. Selama masa Covid-19, KAI sebagai perusahaan pengelola perkeretaapian akan mematuhi Surat Edaran dari KEMENHUB No. 20 Tahun 2021 untuk memperpanjang legalisasi kebijakan darmawisata menggunakan kereta api, rapid test antibodi, rapid test antigen. dan menyediakan layanan pengujian GeNose C19. Transportasi di Masa Pandemi Covid-19. UPT Balai Yasa Purburayan Balai Teknik Perkeretaapian melakukan kegiatan uji Standar Pelayanan Minimal sesuai dengan kebijakan dari Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar bepergian Minimal angkutan pengguna jasa Kereta Api di stasiun. Selama Perjalanan di area PT Medan. Kereta Api Indonesia (Persero) mulai tanggal 21 Februari sampai dengan 25 Februari 2021. SPM (Standar service Minimal) adalah tingkat service minimal yang harus di lakukan oleh pihak penyedia jasa dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dan harus memiliki tolok ukur untuk dapat digunakan untuk pelayanan. Implementasi kebijakan layanan dan tolok ukur kualitas layanan digunakan selaku komitmen dan janji oleh para penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka layanan yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur.

METODE

Dengan memakai metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini, peneliti diminta untuk menginvestigasi layanan apa saja yang ditingkatkan sesuai SOP selama pandemi untuk

*STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (Persero) UNTUK
KEPUASAN PELANGGANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN
(UPT BALAI YASA PULUBRAYAN)*

meningkatkan layanan bagi pengguna jasa kereta api di stasiun Medan. Kami menggunakan metode yang berbeda seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara yang dimaksud akan dilakukan langsung kepada pengurus stasiun Medan dan pemangku kepentingan lainnya. Meninjau langsung kegiatan di stasiun Medan untuk observasi dan menilai kondisi stasiun Medan terkait dengan peraturan yang dikeluarkan pemerintah selama pandemi Covid-19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Stasiun Kereta Api Medan (MDN) merupakan stasiun Tipe A di perbatasan antara Desa Kesawan (Medan Barat) dan Gang Buntu (Medan Timur). Berada +22 meter di atas permukaan laut, stasiun ini merupakan stasiun induk PT Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara dan Aceh. Ribuan pemudik setiap hari di berbagai daerah di Sumut. Terletak di jantung kota Medan di depan Lapangan Merdeka, dekat dengan gedung-gedung bersejarah seperti Kantor Pos Medan, Balai Kota (sekarang Hotel Grand Aston), Hotel Dharma Deli, Bank Indonesia dan Gedung London Sumatera.

Stasiun ini memiliki city clearance untuk penumpang Bandara Internasional Kualanamu. Ini juga merupakan layanan pertama di Indonesia. Pada 8 Mei 2007, stasiun ini mendapat penghargaan Prima Utama dari Kementerian Perhubungan (Kemenhub) atas penyelenggaraan angkutan umum.

Pada Masa pandemic Covid-19 pihak PT. kreta api membuat kebijaka kebijakan tertentu guna mengurangi rantai penyebaran virus untuk para pengguna jasa layanan kreta api di kota Medan, ada beberapa peraturan yang dibuat sebelum atau ketika kita menggunakan jasa transportasi kreta api mulai dari memakai baju berlengan panjang, memakai masker, menjaga jarak antar sesama, vaksinasi, tes swab antigen ataupun pcr, surat keterangan sehat dan lain sebagainya.

Karena banyaknya peraturan yang dikeluarkan oleh pihak kreta api banyak pengguna jasa kreta api ini enggan untuk menggunakan jasa kreta api pada masa itu dikarenakan banyak sekali peraturan, dan harus mencantumkan surat ksehatan ataupun surat tes bebas dari virus covid atau tes swab antigen/pcr dimana para pelanggan harus mengeluarkan biaa lagi yang lumayan berkisar

150-250 ribu untuk tes swab saja. Mengenai keluhan ini pihak Pt. Kreta Api Persero memlalukan kerja sama untuk sitem tes swab antigen yang dapat di lakukan di stasiun itu sendiri dengan harga yang miring berkisar 45ribu per satu kali tesnya berlaku untuk 1x24 jam saja. Adanya kebijakan ini sedikit demi sedikit dapat menarik kembali pelanggan jasa kreta api walaupun masih banyak pelanggan yang keberatan. Tak hanya itu setiap 1 kali perjalanan jarak jauh para penumpang akan diberikan Face Shield namun sekarang sudah diganti per orang akan mendapatkan 1 pouch yang berisikan 1 masker dan 1 tissue basah sebagai salah satu layanan di tengah paparan virus covid-19.

Adapun beberapa strategi yang di gunakan oleh PT. Kreta Api Indonesia untuk mengembalikan para pengguna layanan jasa kreta api lagi berikut strategi yyang disarankan.

1. Melakukan perbaikan pada ruangan yang belum optimal.
2. Mengembangkan strategi promosi penjualan.
3. Meningkatkan permintaan dari pengguna fasilitas yang tidak memadai.
4. Memimpin karyawan untuk pelayanan prima.

Strategi ini menggunakan kekuatannya untuk mengatasi ancaman yang ada sekaligus meminimalkan kelemahan yang ada. Berikut adalah strategi yang disarankan:

1. Meningkatkan pelayanan yang baik.
2. Memperluas promosi kedekatan dengan tempat wisata.
3. Lakukan pemeriksaan ketat terhadap barang bawaan penumpang.

KESIMPULAN

Sesudah melaksanakan studi penelitian di Medan, peneliti menyimpulkan bahwasannya ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di stasiun KA Medan berdasarkan analisis kualitatif faktor internal diperoleh dari hasil wawancara dengan Bapak Diki Charmein. Saya bisa menyimpulkan. Yaitu kekuatan antigen orang baik dan sumber daya serta ketersediaan fasilitas vaksinasi Covid-19. Kelemahan di dalam adalah kurangnya fasilitas kereta api dan kurangnya kebersihan di ruang tunggu. Faktor eksternal, di sisi lain, memiliki skor Peluang

*STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA (Persero) UNTUK
KEPUASAN PELANGGANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN
(UPT BALAI YASA PULUBRAYAN)*

tertinggi, yaitu dekat dengan pusat kota). Faktor ancaman eksternal (threats), yaitu banyaknya jasa travel yang mengantarkan penumpang ke tempat tujuan dan dibukanya jalur jalan baru (tol). Kualitas kinerja di Stasiun Medan berdasarkan hasil wawancara ini termasuk dalam strategi kekuatan dan peluang. Strategi ini menggunakan kekuatan untuk merebut semua peluang yang tersedia untuk memberi perusahaan keunggulan dibandingkan pesaing lainnya. Strategi berikut telah ditinjau oleh para peneliti.

1. Bantu pengguna menemukan lokasi stasiun dengan mudah.
2. Selalu optimalkan area station saat mengendalikan Hawker.
3. Memberikan kemudahan dalam perjalanan kereta api.
4. Melakukan promosi terhadap harga tiket pengguna kelas eksekutif.
5. Menaikkan kualitas fasilitas yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Wulan, Niken Dwi. I Wayan Suriana. (2022). Penerapan Strategi Komunikasi Humas PT Kreta Api Indonesia (Persero) Dalam Upaya Peningkatan Kualias Layanan. *Junal Pengabdian Masyarakat, Vol. 7 No. 1*. <https://doi.org/10.25047/j-dinamika.v7i1.2787>.
- Leliana, Intan. (2021). Strategi Komunikasi PT KAI Dalam Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Publik Relations-JPR, Vol. 2 No. 1*. <https://doi.org/10.31294/jpr.v2i1.479>.
- Putri, Mer Safarwati. (2021). Manajemen Krisis PT Kreta Api Indonesia Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Dimasa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 3 No. 1*. <https://doi.org/10.36441/thesource.v3i1.663>.
- Syifa, Delia. (2022). Strategi Humas Dalam Membangun Citra Pada Masa Pandemi. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/60835>.
- Audy, Auliarani Putri, Maulana Irfan. (2021). Strategi Pengelolaan Konflik Perusahaan Transportasi Darat BUMN Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Kreta Api Indonesua Dalam Penerapan PSBB Jilid II. *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik, Vol. 3 No. 1*. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v3i1.31970>.