

SINOPSIS

Dalam skripsi yang berjudul **“Strategi PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi Kereta Api Studi Kasus Di Kantor Daerah Operasi VI Yogyakarta”** dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana upaya-upaya atau strategi apa yang diterapkan PT. Kereta Api Indonesia (KAI) khususnya di Daerah Operasi VI Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai salah satu unit pelayanan publik PT. KAI, memiliki kewajiban memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Lebih-lebih sarana transportasi tersebut merupakan monopoli yang dimiliki oleh PT. KAI, diharapkan unit pelayanan publik ini dapat memberikan pelayanan semakin efisien dan efektif, serta memuaskan masyarakat. Dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor Daerah Operasi VI Yogyakarta, yang beralamat di Jl. Lempuyangan No. 1 Yogyakarta, penyusun ingin mengetahui apa Visi dan Misi PT. Kereta Api, kemudian apa saja isu-isu strategis, kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan penumpang, dan kendala yang dihadapi oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP VI Yogyakarta, dan bagaimanakah strategi PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan pelayanan transportasi kereta api khususnya di Daerah Operasi VI Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan analisis data digunakan metode analisis SWOT yang terbagi dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa PT. Kereta Api (Persero) DAOP VI Yogyakarta mempunyai Visi *“Menyelenggarakan jasa transportasi sesuai keinginan stakeholders dengan meningkatkan keselamatan dan pelayanan serta penyelenggaraan yang semakin efisien”*. Dan Misi nya adalah *Terwujudnya kereta api sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan fokus keselamatan dan pelayanan*. PT. Kereta Api (Persero) menerapkan lima bidang pokok strategi besar yang kesemuanya menitikberatkan pada keselamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasinya, meliputi : Bidang Sarana, Bidang Operasi, Bidang Prasarana, Peningkatan Pelayanan dan Peningkatan Pendapatan. Pada umumnya strategi yang telah diterapkan sudah sesuai dengan kondisi yang ada di daerah yang menjadi wilayah kerja DAOP VI Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi Kereta Api.

Dari penelitian tersebut, maka penyusun menyarankan agar dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang PT. Kereta Api (Persero) DAOP VI Yogyakarta haruslah selalu cepat tanggap dalam menangani hal sekecil apapun terhadap berbagai permasalahan yang sering dikeluhkan penumpang.