

RINGKASAN

Manajemen pelayanan pada unit angkutan penumpang DAOP 5 Purwokerto dapat dilihat melalui teori fungsi manajemen Henry Fayol, yaitu : *Planning, Organizing, Commanding, Controlling, dan Coordinating*. Berdasarkan Undang-Undang yang sudah ditetapkan, negara memiliki kewajiban dalam melayani masyarakatnya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Latar belakang penelitian ini berdasarkan pada observasi awal peneliti, yang melihat laporan atau kritikan dari penumpang kereta yang masih ada sedikit permasalahan tentang kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta melihat bagaimana cara pihak perusahaan dalam menyelesaikan masalah terutama di DAOP 5 Purwokerto melalui 5 teori manajemen pelayanan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dekskriptif.

Manajemen pelayanan publik di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) mencakup berbagai aspek yang dirancang untuk memastikan kualitas, efisiensi, dan kenyamanan layanan transportasi kereta api bagi penumpang. PT. KAI, sebagai operator utama layanan kereta api di Indonesia, terus berupaya meningkatkan pelayanannya melalui berbagai inisiatif dan strategi. Kualitas Layanan, inovasi teknologi, pengelolaan SDM, Fokus pada Kepuasan Pelanggan, Keamanan dan keselamatan, dan Pengelolaan Hubungan dengan Masyarakat dan Pemerintah

Fokus penelitian adalah batasan penelitian, karena di lapangan terdapat banyak hal yang menyangkut tempat, pelaku dan kegiatan, sehingga peneliti berupaya menyederhanakan penelitian terlalu luas dan rumit. Fokus penelitiannya adalah menentukan konsentrasi sebagai arah penelitian. Di dalam Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam permasalahan pelayanan publik pada kegiatan sebelum dan sesudah naik kereta.

Peneliti menyimpulkan bahwa secara umum fungsi manajemen di Unit Angkutan Penumpang DAOP 5 Purwokerto sudah dilakukan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari perencanaan yang dibuat oleh Unit Angkutan Penumpang DAOP 5 Purwokerto sudah cukup jelas dan juga sudah ada bukti contoh dari hasil perencanaannya, dengan perencanaan yang sudah dibuat juga terdapat inovasi baru yaitu kelas kereta *compartment* dan ruang tunggu *luxury lounge*, dalam hal ini juga perlu membuat kebijakan untuk mengarahkan agar berjalannya inovasi ini sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak PT. KAI dalam pelaksanaannya. Dengan seperti itu maka akan tercipta pengorganisasian serta pengarahan dan didukung oleh pengawasan dari pihak perusahaan maupun penumpang itu sendiri melalui pelaporan yang bisa dilakukan oleh penumpang secara langsung maupun melalui media sosial.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, inovasi

SUMMARY

Service management at the DAOP 5 Purwokerto passenger transport unit can be seen through Henry Fayol's theory of management functions, namely: Planning, Organizing, Commanding, Controlling, and Coordinating. Based on the law that has been established, the state has an obligation to serve its people to fulfill people's basic rights and needs. The background to this research is based on the researcher's initial observations, which saw reports or criticism from train passengers that there were still a few problems regarding service quality. This research aims to look at Service Management in improving service quality and see how the company solves problems, especially at DAOP 5 Purwokerto through 5 service management theories. The method used in this research is a descriptive qualitative method.

Public service management at PT. Kereta Api Indonesia (KAI) covers various aspects designed to ensure the quality, efficiency and comfort of rail transportation services for passengers. PT. KAI, as the main operator of train services in Indonesia, continues to strive to improve its services through various initiatives and strategies. Service Quality, technological innovation, HR management, Focus on Customer Satisfaction, Security and Safety, and Management of Relations with the Community and Government

The focus of research is the limitations of research, because in the field there are many things involving places, actors and activities, so researchers try to simplify research that is too broad and complicated. The focus of the research is determining concentration as a research direction. This research focuses on public service management to improve service quality in public service problems in activities before and after boarding the train.

The researcher concluded that in general the management functions at the DAOP 5 Purwokerto Passenger Transport Unit had been carried out by the company. This can be seen from the planning made by the DAOP 5 Purwokerto Passenger Transport Unit which is quite clear and there is also evidence of examples of planning results, with the plans that have been made there are also new innovations, namely compartment train classes and luxury lounge waiting rooms, in this case It is also necessary to create policies to direct this innovation to run as expected by the PT. KAI in its implementation. In this way, organization and direction will be created and supported by supervision from the company and passengers themselves through reporting that can be done by passengers directly or via social media.

Keywords: Public Service Management, Service Quality, innovation