

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dunia bisnis di sebut juga sebagai *service excellence*, *customer service*, dan *customer care*, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga pokok, yakni:

1. peduli pada pelanggan
2. melayani dengan tindakan terbaik.
3. Memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Jadi, Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan :

- a. Sikap
- b. Penampilan
- c. Perhatian
- d. Tindakan dan
- e. Tanggung jawab dalam pelaksanaannya

*Service excellence* , merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua perusahaan supaya tetap bertahan di tengah persaingan global saat ini. *Service excellence* hanya bagian kecil dari sistem manajemen perusahaan yang kompleks, tetapi apabila dijalankan dengan benar dan tujuan yang mulia maka akan memberikan sesuatu yang dahsyat untuk setiap perusahaan atau organisasi yang bergerak dalam bidang jasa, seperti halnya di PT Kereta Api Indonesia (persero). Untuk itu mulai dari manajemen puncak hingga staff paling bawah di setiap perusahaan atau organisasi jasa / layanan publik 'harus' memiliki

pemahaman yang sama tentang service excellence dan sepakat untuk menjalankan bersama sama demi kelangsungan hidup perusahaan. Semua harus memiliki tekad yang kuat yaitu memberi layanan terbaik untuk customer. Pelayanan terbaik adalah bertitik tolak pada konsep kepedulian kepada pelanggan untuk menciptakan kepuasan dan kemenangan dalam persaingan. Pelayanan terbaik/prima berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para pelanggan sehingga memungkinkan memberikan kepuasan yang optimal.

### **3.1 DEFINISI PELAYANAN**

Menurut Gronroos (1990:27), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang di perlukan orang lain.

Sasaran Manajemen Pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dalam menyelenggarakan pelayanan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)

Definisi pelayanan prima

Secara sederhana, Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi

standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Pelayanan prima adalah perbuatan atau tindakan yang memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.

Dr Patricia Patton dalam bukunya *service with emotional* menyebutkan bahwa pelayanan yang terbaik (*service excellence*) yang bisa membedakan kualitas pelayanan suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Menurut Dr Patricia Patton diperlukan tiga paradigma pengikat yang bisa menjadikan pelayanan biasa yang anda lakukan menjadi istimewa yaitu:

1. bagaimana memandang diri sendiri,
2. bagaimana memandang orang lain dan,
3. bagaimana memandang pekerjaan.

### **3.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima**

Tujuan pelayanan prima (*service excellence*) antara lain sebagai berikut:

- a. untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap pelayanan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.

- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan pada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk memperhatikan pelanggan.

Sedangkan pelayanan prima berfungsi sebagai :

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

### **3.3 Jenis Jenis Pelayanan**

Jenis – jenis pelayanan

1. Pelayanan fisik (barang) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
2. Pelayanan non fisik (jasa) yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin

Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

### **3.4 Ciri ciri pelayanan :**

Konsumen “rekanan” yang terlibat dalam proses produksi : konsumen adalah rekanan, artinya bahwa dalam proses pelayanan tidak hanya satu arah hanya memberikan pelayanan, tetapi di dalam pelayanan ada proses interaksi/umpan balik/feedback sehingga dapat memberi masukan juga terhadap pemberi pelayanan, sehingga masukan dapat dijadikan referensi di dalam peningkatan kinerja pelayanan.

Konsumen melakukan kontrol kualitas dengan cara membandingkan harapan dan pengalamannya : di dalam pelayanan kontrol kualitas konsumen dapat membandingkan, pelayanan yang diharapkan seperti apa apakah baik pelayanannya, mengecewakan atau tidak hal ini dapat diketahui disaat menghadapi pelayanan melalui pengalaman.

Moral karyawan berperan sangat menentukan : di dalam pemberian pelayanan moral si pemberi pelayanan sangat berpengaruh terhadap proses pelayanan, tergantung dari sikap moral, apabila moral yang baik, maka pelayanannya pun baik. begitu juga sebaliknya.

Ada pula pendapat lain bahwa pelayanan sangat identik dengan suatu produk yang tidak berwujud, atau lebih dikenal dengan jasa. Adapun ciri-ciri jasa yang kadangkala dinilai sebagai bentuk pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Intangible : artinya produk yang tidak berwujud, hanya dapat dirasakan, dapat dikonsumsi tapi tak dapat dimiliki.
2. Inseparability: artinya produk jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. Less Standardized and Uniform: artinya dalam penyajiannya jasa sulit untuk distandarisasi (jika faktor manusia lebih dominan dari mesin), akan

tetapi lebih mudah distandardkan bila lebih dominan mesin daripada faktor manusia.

Untuk mengukur suatu produk jasa, maka perlu adanya karakteristik jasa yang akan diukurnya baik secara kuantitatif maupun yang dapat dibandingkan secara kualitatif. Karakteristik jasa dan penyampaianannya itu meliputi:

1. Fasilitas, kapasitas, jumlah personel dan kuantitas bahan.
2. Waktu tunggu, waktu penyampaian dan waktu pemrosesan.
3. Higienis, keselamatan, reliabilitas dan keamanan. Ketanggapan, daya akses, kesopanan-santunan, kenyamanan, estetika lingkungan, kompetensi, kehandalan, ketepatan, kelengkapan, kecanggihan, kredibilitas dan komunikasi yang efektif.

Karakteristik yang terdapat dalam kebutuhan pelanggan ini sebaiknya dituangkan dalam standar pelayanan yang dibuat oleh masing-masing organisasi. Meskipun pelayanan diartikan dalam beberapa pendapat yang berbeda, namun jelas memiliki tujuan yang sama yakni bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai yang diharapkannya.

Serta membahas tinjauan praktik tentang Standar Prosedur Penyusunan dan Realisasi Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (persero) Daop VI di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta.

### **3.5 Tahapan dan Kompetensi pemberian Pelayanan PT Kereta Api Indonesia (persero)**

Tahapan dan Kompetensi pemberian Pelayanan yang Prima yang di terapkan di untuk melayani pelanggan ada 4p yaitu:

1. *Passionate* (gairah)  
Seorang pegawai perlu memiliki gairah untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Antusiasme dan

perhatian yang anda bawakan pada pelayanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana anda memandang diri sendiri dan pekerjaan. Dari tingkah laku dan cara memberi pelayanan kepada para konsumen, konsumen akan mengetahui apakah anda menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika anda memiliki gairah hidup yang tinggi, anda akan cenderung memberi pelayanan dengan senyum, vitalitas dan antusiasme yang akan menular kepada orang-orang yang anda layani, sehingga mereka senang diajak bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi dengan anda.

2. *Progressive* (progresif)

Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, seorang pegawai perlu senantiasa berusaha menciptakan cara-cara baru yang lebih efektif, lebih efisien, dan lebih menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan anda. Seorang pegawai tidak akan pernah puas dengan hasil yang didapatkan, untuk itu harus selalu berusaha mencari cara-cara kreatif untuk mempersembahkan yang lebih baik. Pekerjaan apapun yang anda tekuni, jika anda memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, anda akan mampu menjadikan pekerjaan anda lebih menarik. Sikap progresif ini bisa anda kembangkan jika anda memiliki pikiran yang terbuka, wawasan yang luas, kemauan belajar tinggi, keberanian menghadapi perusahaan, dan tidak membatasi diri pada cara-cara memberi pelayanan yang monoton (terus menerus sama, dari waktu ke waktu)

3. *Proactive* (proaktif)

Nilai tambah pelayanan sepenuh hati adalah alasan yang mendasari mengapa anda melakukan sesuatu bagi orang lain. Pelayanan ini diberikan karena ada kepedulian dan itu akan membuat perubahan bagi konsumen anda. Membiarkan konsumen kebingungan dan berjalan mondar-mandir mencari bantuan bukanlah sikap yang produktif. Walaupun konsumen tersebut tidak mendekati anda dan bertanya kepada anda (mungkin karena malu, atau tidak tahu kepada siapa harus bertanya), anda bisa terlebih dahulu mendekati mereka dan bertanya kepada mereka barangkali saja

anda bisa membantu mereka. Sikap proaktif ini juga bisa anda pupuk dengan senantiasa bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya anda lakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara-cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta pada pekerjaan.

#### 4. *Positive* (positif)

Bersikap positif mendorong anda untuk tidak mudah patah semangat atas masalah yang anda hadapi. Bersikap positif membimbing anda untuk lebih fokus pada penyelesaian bukannya pada masalah. Berlaku positif sangat menarik, karena sikap ini bisa mengubah suasana dan menebar kegairahan pada hampir semua interaksi dengan konsumen. Berlaku positif berarti menyambut hangat pra konsumen, dan melayani pertanyaan dan permintaan mereka dengan sepenuh hati. Bersikap positif akan memancarkan keyakinan anda kepada konsumen, bahwa anda mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka, dan memberikan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang ampuh yang bisa anda lakukan adalah memberi pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal yang positif yang dipahami semua orang.

Pelayanan sepenuh hati merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kesuksesan seseorang, baik dalam berbisnis maupun dalam kehidupan sehari-hari. Anda bisa mengajak seluruh jajaran yang terlibat dalam bisnis anda untuk memberi pelayanan sepenuh hati, yaitu dengan mengajak seluruh karyawan/pegawai PT Kereta Api Indonesia (persero) termasuk pimpinan untuk mengubah cara pandang terhadap diri sendiri, orang lain dan pekerjaan, dari cara pandang negatif, menjadi cara pandang positif. Selanjutnya, dengan cara pandang yang baru ini, bersama-sama anda bisa mengembangkan empat sikap yang menunjang suksesnya memberi pelayanan sepenuh hati. Dengan kombinasi yang harmonis antara cara pandang dan sikap ini, pelayanan sepenuh hati bisa anda pupuk, dan sukses pun bisa anda raih bersama.



### **3.6 Prinsip Dan Prosedur Pelayanan Stasiun Besar Tugu Yogyakarta.**

Prinsip Dan Prosedur Pelayanan Stasiun Besar Tugu Yogyakarta yang penulis akan sajikan yaitu tidak lain guna memajukan perusahaan perkerataapian indonesia sebagai penyedia jasa transportasi darat yang unggul dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat indonesia. Penulis akan menyajikan pelayanan yang di berikan kepada para penumpang kereta api di stasiun besar tugu Yogyakarta di antaranya melalui petugas yang berhubungan secara langsung kepada penumpang. Berikut kewajiban dan tanggung jawab petugas petugas PT kereta Api Indonesia (persero) yang memberi pelayanan kepada penumpang dan menjamin Standar pelayanan yang di tetapkan oleh Perusahaan yang mencakup.

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Keandalan
- d. Kenyamanan
- e. Kemudahan, dan
- f. Kesetaraan.

#### **3.6.1 POLSUSKA STASIUNER**

##### **ETIKA PELAYANAN**

1. Selalu melayani penumpang dengan “7S” (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Semangat dan Siap melayani).
2. Selalu melakukan pengecekan/patroli keamanan di atas kereta api setiap 30 menit sekali.
3. Cepat, tepat dan tanggap dalam melaksanakan tugas pelayanan.
4. Terampil dalam bidang tugasnya.

5. Hindari sikap memanfaatkan kelemahan pelanggan apalagi memperoleh keuntungan dari praktek membohongi atau menipu pelanggan.
6. Tanggap terhadap keluhan pelanggan dan sesama rekan kerja.
7. Apabila ditanya oleh penumpang, memberikan informasi yang jelas dengan sopan dan ramah.
8. Apabila terjadi tindakan kriminalitas, polsuska menanganikriminalitas dan membuat Laporan Awal Kejadian/Berita Acara Kejadian sebelum diserahkan ke kepolisian.

Kegiatan harian yang dilakukan polsuska guna menjamin keamanan didalam stasiun

1. Menginventarisasi lokasi pelaksanaan kegiatan, guna mendeteksi kerawanan yang mungkin terjadi.
2. Melakukan pengawasan dan pengendalian melalui penjagaan dan patroli.
3. Melakukan koordinasi dengan satuan-satuan fungsi eksternal (Plori, TNI dan pemdam kebakaram setempat) dan PT.KAI (Persero)/Polsuska setempat.
4. Membuat Berita Acara Pelaksanaan Tugas Pengamanan secara berkala (Harian, Bulanan, Triwulanan, Semester dan tahunan).
5. Menyelesaikan setiap kasus keamanan di lingkungan PT.KAI(Persero) terutama di bidang kasus kriminalitas di stasiun, diatas KA, dan aset milik PT.KAI(Persero).

### **3.6.2 PETUGAS KEBERSIHAN**

#### **A. ETIKA PETUGAS KEBERSIHAN STASIUN**

1. Pakaian :
  - a. Memakai pakaian seragam bersih, rapi, lengkap dengan nama, atribut dan identitas perusahaan.

- b. Memakai sepatu sesuai lokasi kerja dan memakai kaos kaki warna hitam.
  - c. Memakai ikat pinggang warna hitam.
2. Rambut :
- a. Alis berwarna alami dan tertata rapi.
  - b. Rambut pendek berwarna alami, di atas kerah baju, tidak berkucir, telinga harus terlihat. Untuk wanita yang berambut panjang, rambut diikat dan poni tidak menutupi alis.
  - c. Bulu hidung tidak boleh panjang.
  - d. Tidak berkumis dan tidak berjambang.
3. Penampilan fisik :
- a. Kondisi badan bersih, tidak bertato, kuku tidak panjang dan tidak berbau badan.
  - b. Khusus petugas wanita yang memakai “make up” dan perhiasan, tidak boleh berlebihan / sewajarnya.

## **B. KELENGKAPAN PETUGAS KEBERSIHAN**

- 1. Membawa peralatan kerja, chemical dan bahan kebersihan.
- 2. Mengisi check list pekerjaan.
- 3. Menggunakan Alat Pelindung Diri.
- 4. Membawa Kartu Tanda Pengenal dari Perusahaan.

## **TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB**

### **1. TUGAS UTAMA**

- a. Melaksanakan fungsi kebersihan di lingkungan stasiun sehingga dapat memberikan suasana nyaman bagi penumpang dan calon penumpang.

### **2. TANGGUNG JAWAB**

- a. Bertanggung jawab memelihara, mengecek, menjaga fasilitas/kelengkapan kebersihan di lingkungan setasiun.

- b. Tidak memungut atau menerima biaya kebersihan dari pengguna jasa.
- c. Siap mengerjakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh pengawas yang ditunjuk untuk kepentingan secara umum.
- d. Membuat serah terima pekerjaan kepada petugas *shift* berikutnya.
- e. Menyimpan, merapikan, merawat dan menjaga peralatan kerja, agar tidak rusak/hilang serta tidak mengganggu kenyamanan.
- f. Melaporkan segera kepada atasan dan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Kepala Stasiun/Unit Pelayanan) jika ditemukan alat-alat yang tidak dapat berfungsi dengan sempurna maupun dalam kondisi rusak.

## **KRITERIA KEBERIHAN TOILET**

### **A. TOILET**

Standar minimal adalah :

1. Toilet harus selalu dalam keadaan kering, bersih dan harum.
2. Tersedia bahan pembersih : kertas toilet (toilet tissue) dan hand dryer.
3. Tersedia tempat sampah yang tertutup dan dalam kondisi bersih.
4. Tidak ada serangga dan tikus.
5. Lantai bersih dari sampah, tidak licin, dan tidak ada genangan air.
6. Dinding bersih, bebas noda, lumut dan bercak air.
7. Langit-langit bersih dan bebas sarang laba-laba.
8. Tersedia peralatan dan bahan pembersih yang memadai.
9. Pembuangan sampah dilakukan setiap saat (tidak harus menunggu sampai penuh).

### **B. RUANGAN**

1. Langit-langit bersih dari noda, sarang laba-laba dan debu.
2. Dinding bersih dari noda, sarang laba-laba dan debu.
3. Lantai bersih, tidak ada noda, sampah dan kering.
4. Batas antara dinding dengan lantai tidak ada sisa tanah, debu dan berkerak.

5. Furniture bebas dari noda, debu dan sarang laba-laba.
6. Tempat sampah bersih dan tidak ada tumpukan sampah.

### **C. TAMAN, KOLAM DAN AREA PARKIR**

1. Taman bersih dari sampah, guguran daun, tumpukan tanah, kayu dan materiallainnya.
2. Tanaman hias, tanaman pagar dan tanaman peneduh terawat, tertata rapi/terbentuk, tidak terlihat daun yang layu.
3. Kolam bersih, jernih airnya dan bebas dari sampah.
4. Area parkir bersih dari sampah, tidak ada tumpukan tanah, kayu dan material lainnya.
5. *Signage* bersih, tidak : ada noda, sarang laba-laba dan bebas karat (bahan logam)

### **D. EMPLASEMEN DAN DRAINAGE** (Tidak termasuk wesel dan saluran kawat sinyal mekanik)

1. Emplasemen bersih dari sampah, tanaman liar.
2. Rerumputan harus rapi/pendek.
3. Di tempat pembuangan/penampungan sampah tidak ada sampah yang menumpuk, pengambilan sampah rutin dilakukan.
4. *Drainage* bersih dari sampah, tidak ada tumpukan tanah, batu dan material lainnya.
5. Jalur bebas dari sampah, puntung rokok, rumput, bekas makanan dan minuman serta barang bekas lainnya.

### **E. PERON DAN OVERCAPING**

1. Lantai peron bersih, kering, tidak ada : sampah, noda bekas makanan dan minuman, tumpukan tanah, kayu dan material lainnya.
2. Pilar dan atap (*overcaping*) bersih tidak ada sarang burung dan sarang laba-laba.
3. *Loud Speaker* bersih dari : debu, noda, sarang burung dan sarang laba-laba.

4. Tempat sampah bersih dalam keadaan tertutup dan tidak ada tumpukan sampah.
5. Peron bebas rumput, tanaman liar, sampah dan tidak ada genangan air.
6. Bancik di peron bersih dari noda dan kering.

#### **F. TEMPAT IBADAH**

1. Plafon, bersih dari noda, sarang laba-laba dan debu.
2. Dinding, bersih dari noda, debu dan sarang laba-laba.
3. Lantai bersih, mengkilap, tidak ada : noda, debu dan kering.
4. Batas antara dinding dengan lantai tidak ada sisa tanah, debu dan berkerak.
5. *Furniture* bebas dari : noda, debu dan sarang laba-laba.
6. Tempat sampah bersih dalam keadaan tertutup dan tidak ada tumpukan sampah.
7. *Signage* bersih, tidak ada : noda, sarang laba-laba dan bebas karat (bahan logam).
8. Karpet (bila ada) bersih dan tidak berbau.
9. Tempat wudhu bersih tidak ada sampah, genangan air dan lantai tidakberlumut/kerak.
10. *Drainage* bersih dari sampah, tidak ada tumpukan tanah dan material lainnya.
11. Alat perlengkapan shalat bersih, tidak berbau dan tertata rapi pada tempatnya;

#### **G. KORIDOR DAN SELASAR**

1. Plafon termasuk kap lampu bersih, tidak ada sarang laba-laba.
2. Lantai bersih, tidak ada sampah, noda dan kering.
3. Pilar bersih tidak ada bercak noda dan sarang laba-laba.
4. *Loud Speaker* bersih dari debu, noda dan sarang laba-laba.

### **3.6.3 Prosedur Standard Reserfasi tiket dan Kwajiban**

#### **Pegawai yang terkait**

Setiap penumpang wajib memiliki tiket. Tiket hanya berlaku untuk pengangkutan dari stasiun keberangkatan ke stasiun kedatangan sebagaimana tercantum dalam tiket kecuali di tetapkan lain oleh perusahaan. Satu tiket hanya berlaku untuk satu nama penumpang, nama dan nomor Kereta Api, Tanggal dan jam keberangkatan, kelas dan relasi perjalanan sebagaimana tercantum dalam tiket.

Pada Kereta Api komersil, satu orang diperbolehkan membeli lebih dari satu tiket atas nama dirinya, dalam hal penumpang memiliki hak atas tarif reduksi maka tiket kedua dan seterusnya dikenakan tarif non reduksi (tarif reguler)

Pada Kereta Api non Komersial satu orang penumpang hanya diperbolehkan membeli satu tiket atas nama dirinya. Pengecualian terhadap ketentuan diatas dapat dilakukan pada kondisi tertentu dengan penetapan dilakukan oleh pejabat serendah-rendahnya senior manager / manager Pemasaran Angkutan Daop / Divre.

Standar Prosedur Kriteria Penilaian petugas untuk memberi pelayanan pada penumpang agar terealisasi dengan maksimal

1. Disiplin
  - a. Datang dan pulang sesuai SOP.
  - b. Mengisi daftar hadir.
  - c. Ketika sedang bertugas menggunakan ID card yang ditentukan oleh perusahaan.
  - d. Ketika sedang berdinis memasang NAME TAG yang telah disediakan.
  - e. Melakukan tutup "SHIFT" dan memcetak form 501 dan disimpan di tempat yang telah ditentukan.
  - f. Menyerahkan/menyetorkan uang hasil penjualan tiket saat itu ke PBD.
2. Tanggungjawab.

- a. Tidak meninggalkan loket ketika masih ada antrian (belum ada pengganti: saat pergantian dinas /ijin ke shalat atau ke toilet).
- b. Tidak mengoperasikan HP saat melayani pelanggan.
- c. Berusaha melayani pelanggan dengan baik, komunikatif dan teliti untuk meminimalisir komplain.
- d. Sanggup mempertanggungjawabkan setiap kelalaian yang dilakukannya.

### 3. Kualitas kerja

- a. Kepedulian terhadap lingkungan kerja.
  - Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja dan meja kerja.
  - Tidak meletakkan makanan/minuman yang terlihat oleh pelanggan.
  - Tidak meletakkan makanan dan minuman berdekatan dengan alat kerja (jika tumpukan dapat mengganggu/merusak alat kerja).

- b. Kreatif, inisiatif, dan proaktif

Menjelaskan kepada penumpang tentang tiket/informasi yang dibutuhkan pelanggan sebagai antisipasi agar tidak terjadi kesalahan/komplain.

- OPERATOR
- ✓ Berkoordinasi dengan PPKA dan atau mencari informasi tentang KA (khususnya KA lokal), sebelum penjualan tiket, sebagai antisipasi jika KA terlambat/ganti rangkaian/ada gangguan
  - ✓ Selalu mengontrol tempat duduk KA (khususnya KA keberangkatan dari stasiun Yogyakarta)
  - ✓ Jika perlu di unblock/dilepas dan atau ditambah SF-nya sesuai kondisi SF yang ada



OA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mengontrol persediaan tiket komputer, bentuk 239, 245 di loket.</li> <li>✓ Mengecek persediaan slip pemesanan dan pembatalan.</li> </ul>
LOKET	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Berkoordinasi dengan PPKA (jika operator tidak ada) dan atau mencari tentang KA – KA khususnya KA LOKAL, sebelum melakukan penjualan tiket, sebagai antisipasi jika KA terlambat/ganti rangkaian/ada gangguan sehingga dapat diinformasikan ke pelanggan</li> </ul>

#### 4. Etika dan penampilan.

- a. Berdandan secara pantas tidak terlalu mencolok.
- b. Berpakaian rapi sesuai ketentuan standard pelayanan.
  - Aksesoris tidak mencolok.
  - Menggunakan spatu hitam saat bertugas.
- c. Tidak bersendau gurau di saat melayani dan atau didepan pelanggan.
- d. Menjunjung tinggi nilai 7S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun, Siap melayani dan Semangat)

#### 5. Sikap terhadap pelanggan dan rekan kerja

- a. Keramahan melayani pelanggan
- b. Penyesuaian diri, bekerja sama, saling membantu dan mengingatkan rekan kerja (dalam hal hal positif)

### **3.6.4 Standard prosedur Check-in boarding**

Kegiatan boarding merupakan proses pemberian izin kepada penumpang untuk masuk zona 2 atau zona 1 atau naik Kereta Api dengan jadwal tertentu setelah dilakukan pemeriksaan kesesuaian identitas yang tertera pada Tiket / Boarding Pass dengan bukti identitas penumpang, nama / nomor dan taggal Kereta Api serta pemeriksaan Bagasi penumpang.

Pada Stasiun yang telah memiliki e-gate maka penumpang melakukan tapping boarding pass pada reader e-gate untuk membuka lengan pintu e-gate .

Dalam hal lengan pintu e-gate tidak dapat terbuka maka petugas melakukan pemeriksaan keabsahaan boarding pass menggunakan aplikasi RTS dengan tindak lanjut sebagai berikut :

- a. Jika boarding pass valid maka dapat di bukakan lenga pintu e-gate menggunakan master key atau melalui pintu manual.
- b. Jika boarding pass tidak valid maka tidak di perbolehkan masuk stasiun.

SOP pemeriksaan dan pengukuran barang bagasi poenumpang saat proses boarding

1. Petugas pemeriksa bagasi adalah petugas boarding.
2. Bagasi yang dapat langsung dibawa kedalam Kereta Api tanpa dikenakan bea tambahan adalah :
  - a. Barang bawaan penumpang seperti tas tangan, laptop, tas ransel dengan ukuran tidak lebih dari 50cm x 35cm x 25cm maksimal jumlah 4 item.
  - b. Sepeda lipat atau sepeda biasa yang di kemas sedemikian rupa dalam keadaa komponen komponen tidak dirakit menjadi speda utuh.
  - c. Kursi roda manual, kereta bayi, tongkat alat bantu jalan.
3. Petugas memasukan bagasi selain yang disebut poin 2 kedalam alat ukur bagasi.
  - a. Jika dimuat dalam alat ukur volume dan beratnya tidak melebihi 20 kg maka bagasi diperbolehkan dibawa kedalam Kereta Api tanpa dikenakan bea kelebihan bagasi.
  - b. Jika muat dalam alat ukur volume namun beratnya memlebihi 20 kg sampai setinggi tingginya 40 kg, maka dikenakan bea kelebihan bagasi sebesar jumlah kelebihan berat dalam kelipatan 1 kg dikalikan tarif;
4. Untuk bagasi yang tidak muat alat ukur volume, petugas menimbang menggunakan timbangan yang berdiri sendiri.

- a. Jika volume bagasi lebih besar dari 200 dm<sup>3</sup> (dengan melebihi 70 cm x 48 cm x 60 cm) maka barang tersebut tidak diperbolehkan dibawa kedalam Kereta Api.
- b. Jika ukurannya kurang dari 200 dm<sup>3</sup> (dengan dimensi maksimal 70 cm x 48 cm x 60 cm), maka at bagasi dihitung 1,5 dikalikan berat bagasi tersebut dengan pembulatan ke atas pada kelipatan 1kg.
- c. Jika berat hitung sebagaimana dimaksud pada huruf a telah melebihi 20 kg maka atas kelebihannya tersebut di kenakan bea kelebihan bagasi sebesar jumlah kelebihan berat kelipatan 1 kg di kalikan tarif.

Contoh :

Bagasi penumpang beratnya 15 kg tetapi ukurannya sudah tidak muat kedalam alat ukur volume, maka bagasi dihitung.

$15 \text{ kg} \times 1,5 = 22,5 \text{ kg}$  atau mendapat kelebihan berat sebesar 3 kg (pembulatan keatas dalam kelipatan 1 kg)

- d. Jika berat hitung bagasi melebihi 40 kg, maka bagasi tersebut tidak diperbolehkan dibawa ke dalam Kereta Api;
5. Khusus peralatan olahraga, peralatan musik dan peralatan elektronik tertentu dengan melebihi ketentuan namun masih di anggap pantas dibawa kedalam Kereta Api, dapat dibawa ke dalam kereta dengan membeli tempat duduk tambahan untuk menyimpan barang dimaksud dengan jumlah tempat duduk disesuaikan, dalam hal tidak ada tempat duduk tambahan maka barang tidak diperbolehkan dibawa ke dalam kabin kereta.
6. Besaran tarif atas kelebihan berat bagasi di atur sebagai berikut :
  - a. Kereta Api kelas eksekutif Rp 10.000/kg
  - b. Kereta Api kelas Bisnis/Ekonomi Komersial Rp 6.000/kg
  - c. Kereta Api kelas Ekonomi non Komersial Rp 2.000/kg
7. Apabila diketahui adanya kelebihan berat maka petugas boarding wajib mengisi formulir pemeriksaan dan pengukuran bagasi yang telah disediakan.

8. Formulir yang telah diisi diserahkan ke penumpang untuk membayar di loket.
9. Petugas boarding mengecek kembali bukti pembayaran bea kelebihan berat bagasi (bentuk 329)

Adapun intruksi dari Kepala Stasiun Besar Tugu Yogyakarta untuk para petugas boarding sebagai berikut:

- a. Penumpang atau calon penumpang yang boleh masuk zona 2 apabila tiket sudah diboarding, pegawai (organik, PKWT dan outsourcing) mitra perusahaan dan dilengkapi dengan kartu pas, tamu perusahaan dengan dilengkapi kartu visitor, penjemput/pengantar penumpang yang berkebutuhan khusus (difable, dakit, hamil,dll) dengan meninggalkan kartu identitas.
- b. Apabila ada penumpang atau calon penumpang dari arah selatan jalan pasar kembang yang mempunyai kebutuhan khusus (seperti diatas poin 1) untuk dapat dibukakan pintu darurat.
- c. Rombongan bila menghendaki untuk keluar atau masuk lewat pintu darurat diperbolehkan asal ada koordinasi dengan kepala stasiun dan security.
- d. Apabila ada pengantar yang menghendaki masuk ke zona 2 untuk shalat dan atau ke toilet zona 3 masih dalam perbaikan dapat diperbolehkan masuk dengan meninggalkan kartu identitas dan diberi waktu maksimal 15 menit.
- e. Semua penumpang berusia 17 tahun atau lebih wajib menunjukkan kartu identitas asli berupa (KTP,SIM, Pasport, Kartu Pelajar atau bukti identitas lain yang menampilkan foto diri penumpang yang bersangkutan. Dan apabila penumpang tidak dapat menunjukkan identitas tersebut diatas maka harus ada pemeriksaan lebih lanjut oleh pihak keamananatau yang berwenang.
- f. Dan apabila ada penumpang atau calon penumpang yang berangkat lebih dari satu ada salah satu yang tidak bisa menunjukkan identitas maka tetap di

perbolehkan masuk zona 2 sepanjang penumpang yang lain dapat menunjukkan identitas yang sah.

- g. Apabila ada penumpang atau calon penumpang yang penulisan namanya di tiket tidak sesuai dengan identitas perlu di curigai dan dilaporkan ke petugas keamanan, petugas berwenang, namun apabila ada kesalahan penulisan ejaan yang bersifat homofon dan tidak menimbulkan kerancuan untuk dapat diperbolehkan masuk di zona 2 dan divalidasi.

### **3.7 Realisasi pelayanan di Stasiun Besar Yogyakarta**

Stasiun Besar Tugu Yogyakarta memberi rasa aman kepada calon penumpang kereta api dengan memperkerjakan pegawai kereta api dan pegawai outsourcing yaitu security dan polsuska adapun tugas dan kewajiban kedua pegawai tersebut untuk mengamankan stasiun sebagai berikut.

- a. Pemantauan kondisi stasiun minimal 1 jam sekali, terutama ditempat tempat keramaian penumpang
  - Depan loket
  - Pintu masuk/boarding
  - Pintu keluar
  - Peron
  - Akses masuk dari barat Stasiun
- b. Adanya 18 petugas keamanan (satpam) dan 6 Polsuska yang secara khusus menangani keamanan dan ketertiban lingkungan Stasiun Besar Tugu Yogyakarta.

Kenyamanan di stasiun

Kenyamanan Stasiun Besar Tugu Yogyakarta secara keseluruhan sudah memberikan pelayanan yang cukup maksimal yang mana telah disediakan:

- a. Ruang tunggu terlindung dari panas dan hujan
- b. Tersedia tempat duduk untuk maksimal 350 orang

- c. Disediakan tempat khusus untuk *smoking area*
- d. Tersedia tempat makanan tertutup dan bersih
- e. Dalam sehari petugas membersihkan stasiun sebanyak tiga kali

Kemudahan di dalam stasiun

Kemudahan untuk menuju Stasiun Besar Tugu Yogyakarta tentu sangat mudah dari mulai parkir kendaraan sampai ruang tunggu di dalam stasiun sudah terfasilitasi dengan baik

Stasiun telah menyediakan fasilitas umum dan sistem informasi yang memadai sebagai berikut:

1. Mushola
  - Tersedia mukena yang bersih dan tidak berbau
  - Tersedia sajadah dan karpet yang tidak berbau dan berdebu
  - Tersedia penunjuk waktu dan tempat wudhu yang terpisah antara pria dan wanita
2. Tempat penitipan barang dan tersedia bukti penitipan dan pengambilan barang
3. *Customer service*
  - Informasi tarif
  - Informasi stasiun pemberangkatan dan stasiun pemberhentian.
  - Kemudahan akses bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan akan tindak anut dari keluhan yang di sampaikan
4. *Display*
  - Informasi jadwal perjalanan (keberangkatan dan kedatangan)
  - Penyajian informasi berupa suara dan tulisan/gambar yang akurat jelas dan mudah (*up to date*) terhadap informasi yang di tampilkan tersebut.

## 5. Audio

- Sistem audio untuk pengumuman yang *audible* terletak ditempat yang strategis dan akurat

## 6. Kesehatan

- Pos kesehatan
- Petugas kesehatan yang berkompeten
- Obat obatan
- Tandu
- tabung oksigen
- Kursi roda
- Tempat khusus untuk menyusui dan ibu hamil

## 7. Pelayanan tiket

- Loker buka tepat waktu
- Tersedia *back up system* bila *online* tidak berfungsi
- Petugas menggunakan seragam dan identitas yang jelas
- Pengeras suara pada masing-masing loket berfungsi dengan baik
- Pelayanan loket juga menyediakan akses bagi penyandang yang berkebutuhan khusus.

## 8. Toilet

- Kelancaran air dan kualitas air (tidak berbau dan tidak berwarna)
- Tersedia tempat sampah
- Pengharum ruangan
- Fasilitas penyandang cacad
- Jumlah toilet di sesuaikan dengan kelas stasiun besar (enam normal dan dua bagi penyandang cacad)
- Pembersihan secara berkala dan list inspeksi untuk perawatan harian dan pengawasan
- Tersedianya ruangan/tempat untuk menyimpan peralatan bahan-bahan pembersih.

