

## Upaya Peningkatan Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Pada Kereta Api Kelas Ekonomi Non-Public Service Obligation (Non-PSO) di Pulau Jawa. = Efforts to Improve Services PT. Kereta Api Indonesia Train on Non-Public Service Obligation (Non-PSO) Economy Class in Java Island.

Putra Tegar Adi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535362&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam memberikan pelayanan public yang baik dan berkualitas kepada para pengguna jasa kereta api, PT. Kereta Api Indonesia Persero memiliki telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan yang telah diterapkan guna meningkatkan pelayanan pada kereta api kelas ekonomi Non-Public Service Obligation (Non-PSO). Dari sisi pelayanan intangible yang diberikan PT. KAI Persero kepada para pengguna jasa kereta api sudah berupaya memberikan pelayanan dengan baik. Namun dari sisi dimensi pelayanan tangibles yang dilakukan pada kereta ekonomi Non-PSO new image terdapat kendala pada layout kursi yang kurang sesuai dengan ekspektasi para pengguna jasa kereta api yang menjadi faktor penghambat untuk menerapkan upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan PT. KAI. Beberapa langkah konkret sudah dilakukan guna mengatasi hal ini dengan menarik kembali armada kereta api ekonomi Non-PSO new image yang bermasalah dan melakukan koordinasi dengan PT. INKA untuk dilakukan perbaikan terhadap layout kursi agar sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa kereta api.

.....

In providing good and quality public services to rail service users, PT. Kereta Api Indonesia Persero has undertaken various efforts to improve the services that have been implemented to improve service on the economy class train Non-Public Service Obligation (Non-PSO). In terms of intangibles service provided by PT. KAI Persero to the railway service users have been trying to provide good service. However, in terms of service dimension tangibles conducted on non-PSO new economy train there are obstacles in the seat layout that is less in line with the expectations of railway service users who become the obstacle factor to implement efforts to improve services conducted by PT. KAI. Several concrete steps have been taken to overcome this by withdrawing the non-PSO new economy's problematic railway fleet and coordinating with PT. INKA for improvements to the turrent layout to suit the needs of train users.