

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas Pelayanan Publik di Stasiun Kereta Api Kertosono Kab. Nganjuk, serta penjelasan-penjelasan berdasarkan kondisi riil yang terjadi ditempat penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Publik di Stasiun Kereta Api Kertosono Kab. Nganjuk dapat dibilang sudah efektif dimana sudah melakukan sesuai dengan 4 pilar utama yaitu : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan. Dengan adanya 4 pilar tersebut dapat menunjang sistem pelayanan yang ada di stasiun Kereta Api Kertosono Kab. Nganjuk semakin maju dan lebih berkualitas sehingga konsumen pengguna jasa kereta api di stasiun kertosono kab. Nagnjuk merasa puas akan pelayanan yang diberiakn oleh pihak stasiun.
2. Faktor pendukung dan penghambat juga mempengaruhi pelaksanaan pelayanan stasiun kertosono. Seperti faktor pendukung : Sarana dan prasarana stasiun kertosono dimana sarana dan prasarana yang ada sudah cukup terpenuhi dengan semakin meningkatnya realisasi setiap tahunnya . Dengan meningkatnya realisasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kereta api juga semakin meningga Dengan demikian pihak stasiun lebih memperhatikan sarana yang ada distasiun

guna memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya kepada masyarakat karena sarana merupakan faktor pendukung pelayanan Sedangkan faktor penghambat antara lain yaitu : keterbatasan jumlah pegawai dimana jumlah pegawai Stasiun kertosono saat ini berjumlah 34 sedangkan yang dibutuhkan sebanyak 43 pegawai. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang diberikan pihak stasiun kertosono kurang emaksimal dan efektif sehingga menghambat sistem pelayanan yang diberikan kepada kosnumen.

## B. Saran

Dalam rangka usaha menyempurnakan pelayanan yang diberikan pihak stasiun kertosono kab. Nganjuk dalam memberiakan pelayanan kepada konsumen pengguna jasa kereta api, penulis memberikan beberapa saran yang bisa bermanfaat, antara lain:

1. Melihat dari kurangnya pegawai dan minimnya pendidikan pegawai stasiun kereta Api stasiun Kertosono Kab. Nganjuk perlu diadakannya perekrutan pegawai baru guna untuk mengisi kekosongan tersebut dan melakukan pelatihan pada setiap pegawai baru maupun lama guna menambah wawasan pegawai . Sehingga dalam memberikan pelayanan pegawai bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan efektif dengan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.
2. Berdasarkan permasalahan Teknis Pelayanan Seharusnya pihak stasiun lebih tanggap dan cekatan dalam menangani permasalahan yang terjadi

di stasiun kertosono kab. Nganjuk dalam memberi pelayanan dan setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

