

## **ABSTARCT**

*This research is motivated by the implementation of the Minimum Service Standards policy conducted by the Bandung City Kiaracondong Station which is not yet optimal. Based on the background of the study, the researcher formulated the problem as follows: How to implement PT. Kiaracondong Train Station, Bandung City, What are the supporting and inhibiting factors at the Bandung City Kiaracondong station in implementing the minimum service policy. And what efforts have been made by the Bandung City Kiaracondong Station in implementing the minimum service policy.*

*This study aims to get a picture of the change innovations made by Kiaracondong Station regarding the implementation of service policies at the station. This type of research is descriptive with a qualitative approach. Sources of data obtained through primary and secondary data sources, while data collection techniques carried out through observation, interviews, and documentation. Four parameters used in implementing policies according to Jan Merse include: Policy content, Information, Community Support, and Potential Distribution.*

*The results of the study that the Kiaracondong Station has carried out a series of innovations to improve the quality of services are known to have changed the way ticket purchases go online to make it easier for train service users to make train ticket purchases anywhere and the placement of officers in accordance with the officers' abilities. Even though the implementation of the policy is still found obstacles that make the implementation of the policy not run optimally, Kiaracondong Station officers who are competent in their fields will be ready to be able to resolve these obstacles*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimum yang dilakukan Stasiun Kiaracandong Kota Bandung yang belum optimal. Berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan minimum PT. Kereta Api Stasiun Kiaracandong Kota Bandung, apa saja faktor pendukung dan penghambat di stasiun Kiaracandong Kota Bandung dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan minimum, dan upaya apa saja yang telah dilakukan stasiun Kiaracandong Kota Bandung dalam implementasi kebijakan pelayanan minimum.

Penelitian ini bertujuan mendapatkan gambaran inovasi-inovasi perubahan yang dilakukan oleh Stasiun Kiaracandong mengenai implementasi kebijakan pelayanan di stasiun. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Empat parameter yang digunakan dalam mengimplementasikan kebijakan menurut Jan Merse meliputi: Isi kebijakan, Informasi, Dukungan Masyarakat, dan Pembagian Potensi.

Hasil penelitian bahwa Stasiun Kiaracandong telah melakukan serangkaian inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan diketahui telah berubahnya cara pembelian tiket menjadi online agar mudah para pengguna jasa kereta api untuk melakukan pembelian tiket kereta di manapun dan penempatan petugas yang sesuai dengan kemampuan petugas tersebut. Meskipun dalam implementasi kebijakan tersebut tetap masih ditemukan hambatan yang membuat implementasi kebijakan tersebut menjadi tidak berjalan maksimal, petugas Stasiun Kiaracandong yang kompeten dalam bidangnya akan siap untuk dapat menyelesaikan hambatan-hambatan tersebut.