

## ABSTRAK

### **REGINA PRISKA 97299/2009 : EFEKTIVITAS KINERJA PT KERETA API (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT DI KOTA PADANG**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya beberapa kelemahan yang terdapat dalam kinerja PT Kereta Api Divre II Sumbar di Kota Padang yang bergerak pada jasa transportasi. Hal ini terlihat dalam sistem operasional, pelayanan, dan fasilitas yang berkaitan langsung dengan masyarakat serta pencapaian dari sasaran yang telah dilaksanakan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja PT Kereta Api Divre II Sumbar sebagai sarana transportasi di Kota Padang, faktor-faktor penghambat menurunnya efektivitas kinerja, dan dalam mengurangi hambatan tersebut diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja PT Kereta Api Divre II Sumbar di Kota Padang sebagai salah satu BUMN pada jasa transportasi.

Penelitian ini memakai teori-teori yang berkaitan dengan efektivitas kinerja dan pengukuran kinerja menggunakan teori *Balanced Scorecard*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan ditentukan secara *purposive* sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan/verifikasi yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pada PT Kereta Api Divre II Sumbar ini sudah mulai efektif. Hal ini ditandai dengan pencapaian Visi Misi PT KAI, Tujuan dari PT KAI serta sasaran yang telah dicapai dengan baik. Faktor-faktor yang akan menghambat jalannya kinerja sudah dapat diminimalisir oleh para karyawan. Walaupun beberapa kinerja di lapangan masih terdapat kelemahan dan kendala namun pada keseluruhannya kinerja PT Kereta Api Divre II Sumbar sudah tercaoi dengan efektif.

Diharapkan untuk kelemahan yang terjadi pada layanan, operasional dan bahkan dari fasilitas yang diberikan pada pelanggan/penumpang dapat ditingkatkan lagi, karena ketertarikan masyarakat terhadap jasa transportasi ini sudah bisa dikatakan banyak. Kemudian untuk PT Kereta Api Divre II Sumbar ini agar dapat terus berkembang dan memberikan nilai terbaik kepada masyarakat dan Negara.