

## ABSTRAK

Pengelolaan organisasi publik dalam hal ini PT. Kereta api Indonesia (persero) Daop VIII Surabaya masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat belum puas dengan pelayanan transportasi khususnya kereta api yang memadai dikaitkan dengan kurang stabilnya pelayanan transportasi yang dilaksanakan oleh pemerintahan. Agar pelayanan serta produk yang baik dihasilkan sebagaimana yang diharapkan masyarakat maka diperlukan Good Corporate Governance (*GCG*) Tuntutan yang terus-menerus dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan *GCG* adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan dan tingkat pendidikan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *GCG* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dan fairness secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna kereta api. Penelitian ini dilakukan pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop VIII Surabaya. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner yang disebarikan kepada penumpang kereta api yang bertiket di Stasiun Gubeng secara insidental atau siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti, maka diberi kuesioner dengan menggunakan skala likert terhadap 100 responden yang menggunakan kereta api di PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop VIII Surabaya stasiun Gubeng. Analisis data dilakukan dengan uji validasi data, uji reliabilitas data dan model penelitian diestimasi dengan menggunakan analisis regresi logistik univariabel dan analisis regresi logistik multiple dengan menggunakan metode Backward Wald dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dan parsial.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa data memenuhi validitas data dan reliabilitas. Hasil pengujian pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya menunjukkan bahwa secara simultan, semua prinsip-prinsip *GCG* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kereta api, namun secara parsial hanya variabel-variabel seperti tarif layanan yaitu tiket kereta (transparansi), kesederhanaan prosedur pembelian tiket (transparansi), kedatangan petugas dan kereta api tepat waktu (akuntabilitas), petugas melayani pengguna jasa kereta api tanpa membedakan pengguna kelas ekonomi maupun kelas-kelas lain di atasnya (fairness), petugas melayani pengguna jasa kereta api dalam pemberian pilihan yang tepat dalam pemilihan kereta api sesuai kemampuan pengguna (fairness) dan kecepatan pelayanan oleh petugas secara profesional (fairness) yang ikut andil besar dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna kereta api.

Kata kunci: *Good Corporate Governance* (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas fairness) dan Kepuasan pengguna.