

ABSTRAK

Dampak dari *Covid-19* telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan masyarakat di seluruh dunia, termasuk Indonesia dan dalam bidang jasa transportasi pun telah mengalami banyak dampak. Dalam hal ini perusahaan transportasi publik tetap harus mempertahankan pelayanan terbaik mereka yang harus terus di lakukan secara prima. Melakukan analisis pada pelayanan transportasi publik pun menjadi hal yang penting agar masyarakat tetap merasa puas untuk menggunakan angkutan publik tanpa mengeluhkan suatu apapun. Hal ini harus di tunjang dengan sistem lingkungan yang baik juga manajemen staff beserta fungsi fungsinya yang menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga fasilitas yang aman dan nyaman dapat terwujud di dalamnya. Pada PT KAI DAOP 8 Surabaya pelayanan fasilitas yang tersedia cukup baik, namun ada beberapa hal yang perlu di perhatikan dari apa yang sudah di lakukan oleh staf dan manajemen PT KAI proses pelayanan yang di lakukan terutama oleh staf dan petugas di lapangan harus mengalami perbaikan dari cara melayani pelanggan, cara menghadapi bila ada fasilitas fasilitas yang perlu di ganti dan sebagainya. pada observasi ini metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif deskripsi yang melakukan wawancara terhadap pelanggan langsung PT KAI

Kata kunci : analisis sistem pengendalian internal pelayanan publik

ABSTRACT

The impact of Covid-19 has affected many aspects of people's lives around the world, including Indonesia and in the field of transportation services it has experienced many impacts. In this case, public transportation companies still have to maintain their best service which must continue to be done in an excellent manner. Analyzing public transportation services is also important so that people remain satisfied to use public transportation without complaining about anything. This must be supported by a good environmental system as well as staff management and their functions that carry out their duties properly, so that safe and comfortable facilities can be realized in it. At PT KAI DAOP 8 Surabaya the service facilities provided are quite good, but there are several things that need to be considered from what has been done by the staff and management of PT KAI the service process carried out especially by staff and officers in the field must be improved from the way serve customers, how to deal with if there are facilities that need to be replaced and so on. In this observation, the research method that the author uses is a qualitative description method that conducts interviews with direct customers of PT KAI

key words : public service internal control system analysis