

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VIII
STASIUN GUBENG SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

FARIDHA MANJAR

NIM: 071411131043

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SEMESTER GANJIL 2021/2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Faridha Manjar

NIM : 071411131043

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Stasiun Gubeng Surabaya”.

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini adalah karya tulis saya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lain, kecuali bila dituliskan dengan format kutipan secara langsung maupun tidak langsung dalam isi skripsi.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surabaya, 26 Oktober 2021



Faridha Manjar

071411131043

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VIII
STASIUN GUBENG SURABAYA**

SKRIPSI

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh :

Faridha Manjar

071411131043

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DEPARTEMEN ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SEMESTER GANJIL 2021/2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk IBUKU TERSAYANG,
BAPAKKU yang hebat, dan ADIK, serta orang-orang yang selalu
berada disampingku untuk terus memberikan dorongan dikala aku
dalam keadaan yang tidak baik-baik saja, dan ikut tersenyum
bahagia dikala aku mendapatkan rezeki yang tidak terduga. Terima
Kasih~

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al- Insyirah ayat 6-7)

UCAPAN TERIMA KASIH

Karya tulis ini merupakan hasil jerih payah dalam berpikir maupun usaha-usaha lain yangmana banyak sekali rintangan, hambatan, dan cobaan yang harus saya lalui untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Tentu saja semua kerja keras dan jerih payah tersebut tidak terlepas dari banyak pihak yang turut memberikan semangat, do'a, motivasi, dan dukungan untuk menguatkan saya dalam melewati proses ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **ALLAH SWT**, atas nikmat, karunia, pelajaran, berkah, ujian untuk diri saya dalam menuntaskan yang saya awali sampai akhir, dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Maha Besar Allah dengan segala KaruniaNya.
2. **IBUK DAN BAPAK TERSAYANG**. Terima kasih yang tak terhingga aku sampaikan kepada kedua orang tuaku. Ibuk, terima kasih sudah melahirkan saya ke dunia, sudah menyayangi, merawat, dan mendidik saya dengan penuh kesabaran dan ketelatenan dari saya keluar dari rahimmu, Buk. Bapak, terima kasih sudah bekerja keras menafkahi keluarga dari saya lahir hingga sekarang saya sudah menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi, terima kasih sudah dengan sabar membimbing saya tentang bagaimana menjadi orang yang baik dan beragama. Terima kasih Bapak dan Ibuk sudah berjuang demi saya selama ini, tanpa kalian saya tidak akan bisa menjadi seperti sekarang. Maaf sampai sekarang saya masih banyak menyusahkan kalian, belum bisa membahagiakan dan membalas jasa-jasa kalian dengan baik. Tapi setelah ini saya akan berusaha untuk membahagiakan ibuk dan bapak, sehingga saya bisa menjadi alasan kalian tersenyum dan dengan bangga mengatakan “ini lho anakku”. Kupersembahkan skripsi dan gelar sarjana ini untuk kalian, Pak, Buk. Semoga Allah SWT selalu melindungi kalian,

diberikan panjang umur, murah rezeki, dan diangkat semua penyakit yang ada pada tubuh Ibuk dan Bapak. Amiiinn Ya Rabb..

3. **Vinsi Manjarsari.** Makasih ya adekku, sudah jadi adek aku. Terima kasih sudah jadi tempat cerita, jangan lupa cerita ke mbak Ridha juga kalo ada masalah. Selalu jadi Vinsi yang sekarang yaa, yang baik dan pintar.
4. **BTS.** Walaupun hanya sekedar idola dan tidak kenal secara pribadi, tapi terima kasih berkat lagu-lagu kalian aku merasa semangat. Makasih untuk motivasi kalian untuk selalu mengejar mimpi, tidak pernah putus asa, dan saat sudah di atas tidak berubah. Gomawoyo~
5. **Keluarga Besar.** Buk Siti (nenek), pakdhe, budhe, om, tante , sepupu, keponakan saya baik dari keluarga Ibuk maupun Bapak, terima kasih atas dukungan dan semangatnya selama ini. Semoga Allah selalu menjaga kalian.

6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga.

- Dra. R. Wahyuni Triana, MS selaku dosen pembimbing skripsi saya, saya ucapkan terima kasih banyak Bu telah membimbing saya, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada saya, terima kasih atas pesan-pesannya. Semoga kesabaran dan kebaikan Bu Wahyuni, mendapatkan berkah dari Allah SWT. Aamiin.
- Bapak Antun Mardiyanta, selaku dosen wali, saya ucapkan terima kasih atas semangat dan dukungannya selama ini, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada saya dan terima kasih sudah mengajarkan banyak hal yang berguna untuk saya kedepannya. Semoga kebaikan bapak mendapatkan berkah dari Allah SWT.
- Sulikah Asmorowati, S.Sos., M.DevSt., Ph.D; Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si; Drs. Sunaryo M.Pst; Drs.Roestoto Hartojo P.SU; Drs. Eko Supeno, M.Si; Philipus Keban, S.IP., M.Si; Nanang Haryono, S.IP., M.Si; Dr. Bintoro Wardiyantoro, Drs., Ms; Drs. Gitadi Tegas S, M.Si; Putu Aditya, S.IP., M.KP; Prof. Dr. H. Jusuf Irianto; Dr. Erna Setijaniningrum S.IP., M.Si; Drs. Eko Supeno., M.Si; Putu Aditya

Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP.: dan Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., MPP. Terima kasih pak, bu atas ilmu yang telah diberikan dan kesabaran serta kebaikan yang selama ini saya terima. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu mendapatkan balasan dari Allah Swt. Saya bangga bisa menjadi bagian dari keluarga Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga.

7. **Mbak Dwi.** Terima kasih mbak atas kerjasama dan bantuannya selama ini. Maaf kalau saya ngerepotin, bolak-balik mengingatkan batas waktu selesai biar gak sia-sia di Universitas. Semoga kebaikan mbak Dwi mendapatkan balasan dari Allah SWT.
8. **Para Informan.** Untuk semua masyarakat dan informan dalam penelitian saya, saya ucapkan terima kasih atas kerjasama dan bantuan serta kesediaan waktu yang telah diberikan, sehingga skripsi saya menjadi lancar dan selesai sebelum waktunya. Semoga kebaikan kalian mendapatkan berkah dari Allah. Aamiin.
9. **Katarina, Dekadea, Ditha, Ririn.** Makasih kalian udah jadi temen yang baik banget selama di Universitas. Terima kasih untuk dukungan, dorongan, motivasi, pengertian, perhatian kalian selama ini. Walaupun aku nggak pernah bilang, tapi aku sayang kalian. Semoga sukses selalu di kehidupan kalian masing-masing.
10. **Teman-teman angkatan 2014 AN.** Terima kasih teman-teman semua seluruh anak Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014, terima kasih atas pertemanan selama ini, terima kasih semangat dan dukungannya yaa. Semoga kita semua bisa berhasil dan sukses. Amiiinn...
11. **Teman - Teman KKN.** Makasih banyak untuk semuanya. Kalian luar biasa. Sukses terus yaa..
12. Serta untuk orang-orang yang belum bisa saya sebutkan satu-satu karena terbatasnya tempat, saya ucapkan banyak-banyak terima kasih. Dengan adanya kehadiran Anda semua di kehidupan saya, mampu memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VIII
STASIUN GUBENG SURABAYA

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 26 Oktober 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dra. R. Wahyuni Triana, MS

NIP. 196006121986012001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**STUDI DESKRIPTIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PT. KAI (PERSERO)
DAOP VIII - STASIUN GUBENG SURABAYA**

Telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Senin, 17 Januari 2022

Pukul : 15.30 - 17.00 WIB

Tempat : ZOOM Meeting

Komisi Pengujian terdiri dari

Ketua Penguji



Dr. Antun Mardiyanta, Drs, MA

196110311988101001

Penguji I



Phillipus Keban, S.IP, M.Si

197905032008121003

Penguji II



Dra. R. Wahyuni Triana, MS.

196006121986012001

ABSTRAK

Riset ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya dengan menggunakan lima dimensi penilaian pelayanan yang sering disebut dengan SERVQUAL. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dengan informan yang terkait, studi dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Selanjutnya teknik analisis data yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Terdapat lima dimensi penilaian untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan terdiri dari bukti fisik; kehandalan; daya tanggap; jaminan; dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan pelanggan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia, khususnya yang dilakukan di Stasiun Gubeng Surabaya secara online dan offline telah menunjukkan kualitas yang baik dengan ditandai adanya pelayanan terhadap masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan standar yang berlaku. Namun, dimensi daya tanggap secara online masih memerlukan peningkatan untuk kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research has a purpose to describe how the quality of customer complaints services at PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Gubeng Station Surabaya using five dimensions of service assessment which is often referred to as SERVQUAL. The researcher uses qualitative research methods with descriptive research type. Data collection techniques were carried out using observation methods, interviews with related informants, documentation studies and literature studies. Determination of informants is done by using techniques purposive sampling. The technique of checking the validity of the data used is source triangulation. Furthermore, the data analysis technique is by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

There are five dimensions of assessment to determine the level of service success consisting of physical evidence; reliability; responsiveness; guarantee; and empathy. The results of this study indicate that the customer complaint service carried out by PT. Kereta Api Indonesia Persero, especially those carried out at Gubeng Surabaya Station online and offline, have shown good quality, marked by service to the community in accordance with applicable regulations and standards. However, the online responsiveness dimension still requires improvement for better service quality.

Keywords : Service Quality, Complaint Handling, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan nikmat, berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan aman. Judul dari penelitian ini adalah Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Daerah Operasi VIII - Stasiun Gubeng Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci terkait bagaimana kualitas pelayanan pengaduan pelanggan yang diterapkan di Stasiun Gubeng Surabaya, yang dijabarkan melalui lima dimensi pelayanan. Skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab. Bab pertama berisi tentang latar belakang masalah penelitian yaitu bagaimana PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Stasiun Gubeng Surabaya menjalankan pelayanan publik yang baik, didukung dengan tercapainya penghargaan, dengan mengetahui bagaimana pelaksanaan pengaduan pelanggan, karena akan dapat diketahui apakah pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk mengetahui keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, maka perlu dilakukan penelitian. Selain itu pada bab ini juga berisi rumusan dan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan penerapan lima dimensi pelayanan pada pelaksanaan pelayanan penanganan keluhan pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VIII Surabaya, sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan tersebut; lalu dijelaskan pula mengenai manfaat penelitian; kerangka teori; definisi konsep dan metode penelitian.

Pada bab kedua berisi tentang gambaran umum kajian penelitian terkait dengan layanan pengaduan pelanggan, selanjutnya pada bab ketiga berisi tentang hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait dengan layanan pengaduan pelanggan dan dilakukan interpretasi dari hasil temuan lapangan dengan teori yang digunakan. Kemudian pada bab terakhir berisi simpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Selanjutnya peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, sehingga kritik dan saran sangat dibutuhkan oleh peneliti untuk perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada Program Studi Administrasi Negara sebagai bahan penelitian selanjutnya, dan juga kepada pihak PT. Kereta Api Indonesia untuk menjadi bahan perbaikan pelayanan kedepannya. Peneliti juga menyampaikan terima kasih pada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi.

Surabaya, 26 Oktober 2021



Faridha Manjar

071411131043

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	ii
Halaman Maksud Penulisan Skripsi	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Motto	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing	vii
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	viii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xix
Daftar Gambar	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah.....	I-11
I.3 Tujuan Penelitian.....	I-12
I.4 Manfaat Penelitian.....	I-12
I.5 Tinjauan Teori.....	I-13
I.5.1 Kualitas Pelayanan.....	I-13
I.5.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	I-13
I.5.1.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>).....	I-13
I.5.1.3 Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan	I-18
I.5.2 Pelayanan Publik	I-20
I.5.2.1 Definisi dan Unsur Pelayanan Publik.....	I-20
I.5.2.2 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	I-22

I.5.2.3 Standar Pelayanan Publik	I-26
I.5.3 Penanganan Keluhan Masyarakat	I-28
I.5.3.1 Definisi Keluhan	I-28
I.5.3.2 Jenis Keluhan Masyarakat	I-30
I.5.3.3 Penanganan Keluhan Masyarakat	I-31
I.6 Definisi Konsep	I-34
I.6.1 Kualitas Pelayanan	I-34
I.6.2 Pelayanan Publik	I-35
I.6.3 Penanganan Pengaduan	I-35
I.7 Metode Penelitian	I-36
I.7.1 Tipe Penelitian	I-36
I.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	I-37
I.7.3 Teknik Penentuan Informan	I-38
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-40
I.7.4.1 Data Primer	I-42
I.7.4.2 Data Sekunder	I-43
I.7.5 Teknik Analisis Data	I-44
I.7.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	I-45
 BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	 II-1
II.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	II-1
II.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	II-1
II.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	II-4
II.1.3 Budaya Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	II-7
II.1.4 Bidang Usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	II-9
II.1.5 Cakupan Pelayanan Terhadap Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	II-10
II.1.5.1 Fasilitas Pelayanan	II-11
II.1.6 Wilayah Operasional dan Alamat Unit Usaha PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	II-12

II.1.6.1 Wilayah dan Alamat Daerah Operasi.....	II-12
II.1.6.2 Wilayah dan Alamat Divisi Regional (Divre).....	II-12
II.1.6.3 Wilayah dan Alamat Balai Yasa.....	II-13
II.2 Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya	II-13
II.3 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 di PT Kereta Api Indonesia (Persero)	II-15
II.3.1 Penanganan Keluhan di PT Kereta Api Indonesia.....	II-16

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK

III.1 Penyajian dan Analisis Data	III-1
III.1.1 Kualitas Pelayanan Penanganan Pengaduan Keluhan PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	III-1
III.1.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	III-3
III.1.1.1.1 Tampilan Prasarana.....	III-3
III.1.1.1.2 Tampilan Sarana	III-5
III.1.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	III-8
III.1.1.2.1 Kemampuan dan Pengetahuan Aparatur Pelayanan	III-9
III.1.1.2.2 Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Keluhan terhadap Prosedur yang Berlaku.....	III-10
III.1.1.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	III-13
III.1.1.3.1 Ketanggapan Petugas Melayani Pengaduan...	III-14
III.1.1.3.2 Kecepatan Pemrosesan Keluhan.....	III-15
III.1.1.3.3 Akses Informasi.....	III-17
III.1.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	III-20
III.1.1.4.1 Keramahan dan Sopan Santun Pegawai Pelayanan	III-21
III.1.1.4.2 Jaminan Ketepatan Waktu yang Diberikan dalam Penanganan Keluhan.....	III-22

III.1.1.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	III-24
III.1.2 Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan di PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	III-27
III.2 Interpretasi Teoritik.....	III-31
III.2.1 Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan.....	III-32
III.2.2 Prosedur Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT.KeretaApi Indonesia Persero DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	III-37
BAB IV PENUTUP.....	IV-1
IV.1 Kesimpulan.....	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-3
DAFTAR PUSTAKA.....	xxii
PEDOMAN WAWANCARA.....	xxv
LAMPIRAN DOKUMENTASI GAMBAR.....	xxvii

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jenis Pelayanan Prioritas.....	I-2
Tabel I.2 Perbandingan Jumlah Penumpang Moda Kereta Api Tahun 2017-2018	I-4
Tabel I.3 Data Jumlah Keluhan Pelanggan PT. KAI Tahun 2017 - 2019.....	I-5
Tabel I.4 Persentase Penyampaian Keluhan di DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya Tahun 2020 - Semester I 2021.....	I-6
Tabel I.5 Jumlah Penumpang Kereta Api di Jawa Timur Tahun 2019.....	I-9
Tabel II.1 Jenis Pengaduan Keluhan Pelanggan Kereta Api.....	II-16
Tabel III.1 Penilaian Dimensi <i>Tangible</i> Pra Sarana Pelayanan Penanganan Keluhan Stasiun Gubeng Surabaya.....	III-5
Tabel III.2 Penilaian Dimensi <i>Tangible</i> Sarana Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan di Stasiun Gubeng Surabaya.....	II-7
Tabel III.3 Aspek <i>Tagibles</i> dalam Pelayann Penanganan Keluhan Pelanggan di Stasiun Gubeng Surabaya.....	II-8
Tabel III.4 Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> Kemampuan dan Pengetahuan Aparatur Pelayanan.....	II-10
Tabel III.5 Penilaian Dimensi <i>Reliability</i> dalam Hal Kesesuaian antara Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Keluhan terhadap Prosedur yang Berlaku.....	II-12
Tabel III.6 <i>Reliability</i> dalam Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	II-13
Tabel III.7 Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Hal Ketanggapan Aparatur Melayani Pengaduan.....	II-15
Tabel III.8 Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Hal Kecepatan Pemrosesan Keluhan.....	II-17
Tabel III.9 Penilaian Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Hal Akses Informasi	II-19
Tabel III.10 <i>Responsiveness</i> dalam Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	II-20
Tabel III.11 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> dalam Hal Keramahan dan Sopan Santun Aparatur Pelayanan.....	II-22

Tabel III.12 Penilaian Dimensi <i>Assurance</i> dalam Hal Jaminan Ketepatan Waktu	II-23
Tabel III.13 <i>Assurance</i> dalam Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	II-24
Tabel III.14 Penilaian oleh Seluruh Informan Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> dalam Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan di Stasiun Gubeng Surabaya.....	II-26
Tabel III.15 <i>Emphaty</i> dalam Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	II-27
Tabel III.16 Keluhan yang Disampaikan Informan.....	II-28

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Kerangka Konseptual.....	I-34
Gambar II.1 Budaya Perusahaan PT. KAI (Persero) 2021.....	II-6
Gambar III.1 Dimensi Penilaian Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Stasiun Gubeng Surabaya.....	III-2
Gambar III.2 Contoh Penyampaian Keluhan Melalui DM Twitter.....	III-30
Gambar III.3 Contoh Penyampaian Keluhan Melalui Email.....	III-31