

Penanganan pengaduan oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek akibat gangguan operasional kereta rel listrik = Complaint handling of rail disturbance by PT. KAI Commuter Jabodetabek

Diba Amalia Harits, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413060&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai penanganan pengaduan akibat gangguan operasional kereta rel listrik Jabodetabek oleh PT. KAI Commuter Jabodetabek (PT. KCJ). Teori yang digunakan adalah penanganan pengaduan Commonwealth Ombudsman. Penelitian menggunakan pendekatan post positivist dengan penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penanganan pengaduan akibat gangguan kereta rel listrik belum dilakukan dengan baik. Dimensi culture tidak terlaksana dengan baik. Indikator responsiveness, acknowledgment, dan respond tidak terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu PT. KCJ perlu memperbaiki penanganan pengaduannya.

.....This thesis discusses the complaint handling of rail disturbance by PT. KAI Commuter Jabodetabek (PT. KCJ). The theory that used in this research is complain handling by Commonwealth Ombudsman. This thesis is done in post positivist with a descriptive approach. The result of this research indicate that the complaint handling of rail disturbance by PT. KCJ is not well enough. The dimension of culture has not done properly. The responsiveness, acknowledgment, and respond in the complaint handling is not fulfilled. The complaint handling needs to be improved.