

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Keaslian Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik.....	14
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2. Asas-Asas Pelayanan Publik	17
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	19
4. Standar Pelayanan	19
5. Maklumat Pelayanan.....	24
6. Pengaduan Pelayanan.....	25
7. Badan Usaha Milik Negara sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik.	28
B. Tinjauan Umum tentang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	29
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	29
2. Visi, Misi, Logo, dan Budaya Perusahaan	31
3. Wilayah Operasional.....	33
4. Bidang Usaha	33
C. Tinjauan Umum tentang <i>New Normal</i> atau Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).....	35
1. Latar Belakang dan Peristilahan <i>New Normal</i>	35
2. Perubahan Aktivitas Sosial-Ekonomi dalam Masa AKB.....	38
3. Periodisasi dan Dinamika Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru.....	39
BAB III CARA PENELITIAN	42
A. Bahan Penelitian.....	42
B. Penentuan Responden dan Narasumber	46

C. Alat Penelitian	47
D. Jalannya Penelitian.....	48
E. Kendala Penelitian	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Pelaksanaan Pelayanan dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru yang diselenggarakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan	51
B. Kebijakan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Dalam Menangani Aduan Pengguna Jasa Terhadap Perubahan Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.	82
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98