

INTISARI

ANALISIS PELAYANAN DALAM MASA ADAPTASI KEBIASAAN BARU OLEH PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DI STASIUN LEMPUYANGAN

Oleh : Ahmad Hafit Fadholi¹ dan Hendry Julian Noor²

Salah satu ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelayanan jasa transportasi kereta api yang diselenggarakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai badan usaha milik negara. Sebagai respons atas adanya pandemi *covid-19* maka pelayanan transportasi menjadi terdampak sehingga mengalami perubahan dan adaptasi. Dalam masa adaptasi kebiasaan baru, ternyata masih terdapat pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar pelayanan minimum sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik dan perkeretaapian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pelaksanaan pelayanan dalam masa adaptasi kebiasaan baru serta mengetahui dan menganalisis mengenai kebijakan dalam menangani aduan pengguna jasa terhadap perubahan pelayanan dalam masa adaptasi kebiasaan baru.

Dari sudut tujuan, penulisan hukum ini berjenis penelitian normatif-empiris yang diawali terlebih dengan studi kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Setelah melakukan studi kepustakaan, maka selanjutnya diadakan studi lapangan untuk memperoleh data primer berupa observasi maupun wawancara dengan responden dan narasumber. Adapun dari sudut sifatnya, penulisan hukum ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif sehingga menggambarkan sedetail mungkin data dan keadaan yang terjadi.

Penelitian ini memiliki 2 (dua) kesimpulan. **Pertama**, pelaksanaan pelayanan dalam masa adaptasi kebiasaan baru yang diselenggarakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan secara umum telah berjalan dengan baik, akan tetapi masih memerlukan adanya perbaikan dan evaluasi. **Kedua**, dalam menangani aduan pengguna jasa terhadap perubahan pelayanan dalam masa adaptasi kebiasaan baru PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah memiliki berbagai sarana dan saluran pengaduan tetapi masih belum terdapat kejelasan prosedur dan tata cara pengaduan. Oleh karena itu, PT. Kereta Api Indonesia harus melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan, melakukan pembaharuan standar pelayanan minimum, serta memberikan prosedur dan tata cara pengaduan sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kata kunci : *Hukum Pelayanan Publik, Adaptasi Kebiasaan Baru, Kereta Api, Stasiun Lempuyangan*

¹ Mahasiswa Departemen Hukum Administrasi Negara, Program Studi Sarjana Hukum, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

² Dosen/Tenaga Pengajar Departemen Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE IN NEW NORMAL ERA BY PT. KERETA API INDONESIA PERSERO AT LEMPUYANGAN STATION

By : Ahmad Hafit Fadholi³ dan Hendry Julian Noor⁴

One of the scopes of public service delivery is rail transportation services organized by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) as a state-owned enterprise. In response to the *covid-19* pandemic, transportation services have been affected so it changes and adaptations. In the period of new normal era, it turns out that there are still services provided that don't fulfilled the minimum service standards as arrange in the law in the field of public services and railways. This study aims to find out and analyze the implementation of services in the new normal era and to know and analyze policies in handling complaints from service users regarding service changes during the new normal era.

From the point of view of the purpose, this legal writing is a normative-empirical research which begins with a literature study to get secondary data consisting of primary, secondary, and tertiary legal materials. as well as interviews with respondents and resource persons. As for its character, the writing of this legal writing is a descriptive study so as to describe in as much detail as possible the data and the circumstances that occurred.

This research has 2 (two) conclusions. *First*, the implementation of services during the new normal era habits organized by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) at Lempuyangan Station in general has been going well, but still needs improvement and evaluation. *Second*, in handling complaints from service users regarding service changes during the new normal era PT. Kereta Api Indonesia (Persero) already has various facilities and complaint channels but there is still no clarity on the procedures and procedures for complaints. Therefore, PT. Kereta Api Indonesia must evaluate and improve services, renew minimum service standards, and provide procedures and procedures for complaints in accordance with Law Number 25 Year 2009 about Public Services.

Keyword : *Public Service Law, New Normal Era, Train, Lempuyangan Station.*

³ Student of Administrative Law Department, Undergraduate Program Bachelor of Law, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada.

⁴ Lecturer of Administrative Law Department, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada.