UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Amiruddin dan **Asikin**, Zainal, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta.

Hardiyansyah, 2015, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Gava Media, Yogyakarta.

_____, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya,* Gava Media, Yogyakarta.

HR, Ridwan, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Press, Jakarta.

Ilmar, Aminuddin, 2012, *Hak Menguasai Negara : Dalam Privatisasi BUMN*, Kencana, Jakarta.

Kriswahyu, H., **Zayyad**, Ibnu Firdaus, **Wibowo**, M. Arief, **Renaldo**, Hendi, **R**, Diani Indah**, Fajarwati,** Indah, 2017, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Ombudsman RI, Jakarta.

Lay, Cornelis, 2020, *New Normal : Pergeseran Relasi Kekuasaan, Konsolidasi Kelas, dan Kesenjangan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Malik, Tania Delavita dan **Purwanto**, Erwan Agus, 2020, *Industri di Era Covid-19 : Respons BUMN Sektor Transportasi dan Farmasi,* UGM Press, Yogyakarta.

Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta.

Mas'udi, Wawan dan **Winanti**, Poppy S., 2020, *New Normal*, UGM Press, Yogyakarta.

Mertokusumo, Sudikno, 2003, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta

Muluk, Hamdi, 2020, *Normal Baru dan Problema Psikososial*, UGM Press, Yogyakarta.

Nurtjahtjo, Hendra, **Maturbongs**, Yustus, dan **Rachmitasari**, Diani Indah, 2013, Memahami Maladministrasi, SAJI Project-UNDP, Jakarta

Purwanto, Erwan Agus dan **Emilia**, Ova, 2020, *New Normal Sebagai Jalan Tengah? : Kesehatan vs Ekonomi dan Alternatif Kebijakan Dalam Pandemi COVID-19,* UGM Press, Yogyakarta.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Ratminto dan **Winarsih**, Atik Septi, 2005, *Manajemen Pelayanan,* Pusataka Pelajar, Yogyakarta.

Ratminto, **Shabrina**, Fidya, **Yusuf**, Rima Ranintya **Laksana**, Lutfi Untung Angga, **Wahyuni,** Sri, **Apriya,** Susi, *et al*., 2017, *Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Ridwan, Juniarso, dan **Sudrajat**, Achmad Sodik, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung.

Sirajuddin, **Sukriono**, Didik, **Winardi**,, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, Setara Press, Malang

Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.

_____, 2005, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum,* Raja Grafindo, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, dan **Mamuji**, Sri, 2007, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pres, Jakarta.

Sujito, Arie, 2020, *Kerentanan, Solidaritas Sosial, dan Masyarakat Tangguh*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 256.

Sunggono, Bambang, 2007, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Press, Jakarta.

Yusriadi, 2018, *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Deepublish, Yogyakarta.

Winanti, Poppy S. dan **Ma'sudi**, Wawan, 2020, *Refleksi New Normal : Respons Temporer atau Beyond Covid-19?*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

B. Artikel Jurnal

Helbig, Natalie, **Gil-García**, J. Ramón, **Ferro**, Enrico, "Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature", *Government Information Quarterly*, Volume 26, Tahun 2009

Kuswati, Atik S., "Evaluasi Penerapan Layanan Tiket Kereta Api Online", *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, Volume 24, Nomor 4, April 2012.

Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?", *Jurnal Konstitusi*, Volume 11, Nomor 3, September 2014.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Saputra, Abadi Dwi, dan **Priyanto**, Sigit, "Complaint Handling System in Railway Transportation Mode, Case Study: PT. Kereta Api Indonesia and Statens Jarnvagar AB, Sweden", *Warta Penelitian Perhubungan*, Volume 27, Nomor 6, November-Desember 2015.

Wicaksono, Tio Tegar, **Pradana**, Glinggang Hima, **Simamora**, Jhon Ias Ganesa, "Pelayanan Umum Kereta Api di Yogyakarta bagi Difabel", *INKLUSI : Jurnal of Disability Studies,* Volume 6, Nomor 1, Januari-Juni 2019.

C. Internet

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, "KBBI Daring : Pelayanan", *https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan*, diakses pada 20 Februari 2021.

_____, "KBBI Daring : Publik", *https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/publik*, diakses pada 20 Februari 2021.

Balai Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Kata Kita Pekan Ini", *https://www.instagram.com/p/CAmhfirlvhE/*, diakses pada 21 Oktober 2020.

Biro Komunikasi dan Informasi Publik, "Hadapi masa Adaptasi Kebiasaan Baru, Kemenhub Siapkan Kebijakan Transportasi yang Higienis dan Humanis", *http://dephub.go.id/post/read/kemenhub-terbitkan-aturan-pengendalian-transportasi-menuju-masyarakat-produktif-dan-aman-covid-19,* diakses pada 17 Maret 2021.

_____, "Kemenhub Wajibkan Operator Koordinasi Dengan Gugus Tugas Dalam Memilih Mitra Tes Cepat dan PCR", *http://dephub.go.id/post/read/kemenhub-wajibkan-operator-koordinasi-dengan-gugus-tugas-dalam-memilih-mitra-tes-cepat-dan-pcr*, diakses pada 17 Maret 2021.

Bramasta, Dandi Bayu, "Tarif Tiket Kereta Jarak Jauh Naik hingga 40 Persen, Ini Penjelasan KAI", *https://www.kompas.com/tren/read/2020/06/17/085200365/tarif-tiket-kereta-jarak-jauh-naik-hingga-40-persen-ini-penjelasan-kai?page=all*, diakses 10 November 2020.

CNN Indonesia, "Penumpang Menjerit Tiket Kereta Api Naik 40 Persen", *https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200617143523-92-514320/penumpang-menjerit-tiket-kereta-api-naik-40-persen*, diakses 20 Oktober 2020.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Hadyan, Rezha, "Hari Pelanggan Nasional, PT KAI Justru Banjir Komplain, Kenapa?", *https://ekonomi.bisnis.com/read/20200904/98/1287528/hari-pelanggan-nasional-pt-kai-justru-banjir-komplain-kenapa*, diakses 20 Oktober 2020.

Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, "Keterangan Pers Presiden Republik Indonesia mengenai Isu Penerapan Pelonggaran Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), 15 Mei 2020, di Istana Merdeka, Provinsi DKI Jakarta", *https://setkab.go.id/isu-penerapan-pelonggaran-pembatasan-sosial-berskala-besar-psbb-15-mei-2020-di-istana-merdeka-provinsi-dki-jakarta/*, diakses 9 Maret 2021.

Irawati, Theresia, "Menuju Adaptasi Kebiasaan Baru", *https://promkes.kemkes.go.id/menuju-adaptasi-kebiasaan-baru*, diakses 21 Oktober 2020.

Ma'arif, Nurcholis, "Ini Proses KAI Layani Keluhan Pelanggan, Mau Tahu?", *https://news.detik.com/berita/d-5175009/ini-proses-kai-layani-keluhan-pelanggan-mau-tahu,* diakses pada 16 Juni 2021

Pakpahan, Faorick, "Ombudsman Ungkap Tiga Faktor Biaya Rapid Test Dikeluhkan",*https://nasional.sindonews.com/read/78132/15/ombudsman-ungkap-tiga-faktor-biaya-rapid-test-dikeluhkan-1592838394*, diakses pada 13 Juli 2021.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero), "Sekilas KAI : Sejarah Perkeretaapian", *https://www.kai.id/corporate/about_kai/*, diakses pada 2 Maret 2021.

Public Relations KAI, "260 Ribu Tiket Dibatalkan Sejak 23 Maret 2020", *https://kai.id/information/full_news/3358-260-ribu-tiket-dibatalkan-sejak-23-maret-2020*, diakses pada 7 Oktober 2020.

_____, "GeNose C19, Alat Screening Covid-19 Inovasi Anak Bangsa yang akan diterapkan di Stasiun", *https://www.kai.id/information/full_news/4429,* diakses pada 4 April 2021.

_____, "KAI Berkomitmen Layani Pelanggan dengan Selamat, Aman, Nyaman, dan Sehat", *https://www.kai.id/information/full_news/3568-kai-berkomitmen-layani-pelanggan-dengan-selamat-aman-nyaman-dan-sehat*, diakses pada 17 Maret 2021.

_____, "KAI Operasikan Kereta Api Luar Biasa Mulai 12 Mei 2020", *https://kai.id/information/full_news/3451*, diakses 8 Oktober 2020.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

_____, "KAI Sukses Layani Puncak Libur Natal dan Tahun Baru 2021", *https://www.kai.id/information/full_news/4333*, diakses pada 4 April 2021.

_____, "Mulai 20 Maret 2021, Tarif Pemeriksaan GeNose C19 di Stasiun Alami Penyesuaian serta Lokasi Pemeriksaannya Bertambah di 9 Stasiun", *https://www.kai.id/information/full_news/4612*, diakses pada 4 April 2021.

_____, "Mulai 9 April 2021, Tarif Rapid Test Antigen di Stasiun Turun Menjadi Rp85.000", *https://www.kai.id/information/full_news/4672-mulai-9-april-2021-tarif-rapid-test-antigen-di-stasiun-turun-menjadi-rp85000,* diakses pada 4 April 2021.

_____, "New Spirit, KAI Luncurkan Logo Baru di Momen HUT ke-75", *https://www.kai.id/information/full_news/3997,* diakses 2 Maret 2021.

_____, "Pelayanan Tak Kendor, KAI Bentuk & Optimalkan Satgas untuk Penanganan Virus Corona", *https://kai.id/information/full_news/3343-pelayanan-tak-kendor-kai-bentuk-optimalkan-satgas-untuk-penanganan-virus-corona*, diakses pada 7 Oktober 2020.

_____, "Penumpang Terus Turun, KAI Kurangi Jumlah Perjalanan KA", *https://kai.id/information/full_news/3364-penumpang-terus-turun-kai-kurangi-jumlah-perjalanan-ka*, diakses pada 7 Oktober 2020.

_____, "Sinergi BUMN, KAI dan RNI Hadirkan Layanan Rapid Test di Stasiun", *https://www.kai.id/information/full_news/3727,* diakses pada 3 April 2021.

_____, "Tingkatkan Pelayanan, Pesan Layanan GeNose C19 Bisa via KAI Access", *https://www.kai.id/information/full_news/4636-tingkatkan-pelayanan-pesan-layanan-genose-c19-bisa-via-kai-access,* diakses pada 4 April 2021.

Putsanra, Dipna Videlia, "Arti New Normal Indonesia: Tatanan Baru Beradaptasi dengan COVID-19", *https://tirto.id/arti-new-normal-indonesia-tatanan-baru-beradaptasi-dengan-covid-19-fDB3*, diakses pada 20 Oktober 2020.

Ramadhian, Nabilla, "Pengalaman Naik KA Jarak Jauh saat PPKM Mikro 1-14 Juni 2021, Stasiun Tetap Ramai", *https://travel.kompas.com/read/2021/06/14/180600927/pengalaman-naik-ka-jarak-jauh-saat-ppkm-mikro-1-14-juni-2021-stasiun-tetap?page=all#page2*, diakses pada 17 Juni 2021.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Unit Architecture & Preservation PT. Kereta Api Indonesia (Persero), "Sejarah Perkeretaapian", *https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretapian*, diakses pada 2 Maret 2021.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4297).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4722).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 176, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5086).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1385).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1210).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Covid-19* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 361).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah Dalam

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Rangka Pencegahan Penyebaran *Covid-19* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 405).

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam rangka Pencegahan Penyebaran *Covid-19* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 587).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyeleggaraan Pelayanan Publik.

Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Covid-19* Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kriteria Pembatasan Perjalanan Orang dalam Rangka Percepatan Penanganan *Covid-19.*

Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Covid-19* Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2020 tentang Kriteria dan Persyaratan Orang Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman dari *Covid 19*.

Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor SE 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Dan Petunjuk Teknis Pengendalian Transportasi Perkeretaapian Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Mencegah Penyebaran *Covid-19.*

Maklumat Direksi Nomor 6/LL.006/KA-2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

Keputusan Direksi Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang Syarat-Syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang

Keputusan Direksi KAI Nomor : SK.U/KS.102/VII/2/KA-2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Covid-19* untuk Pelanggan pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.

E. Laporan

Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Covid-19*, *Standar Alat Pelindung Diri (APD) untuk Penanganan Covid-19 di Indonesia : Revisi 3 diperbaharui Agustus 2020,* Jakarta.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), *Laporan Tahunan 2019*, Bandung.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), *Profil Perusahaan 2020*, Bandung.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Pelayanan Dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Lempuyangan
AHMAD HAFIT FADHOLI, Dr. Hendry Julian Noor., S.H., M.Kn.
Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Triwulan II 2020*, Jakarta.

F. Wawancara

Wawancara dengan Wakil Kepala Stasiun Lempuyangan, Bhurhani Aryo Pamungkas, Rabu tanggal 30 Juni 2021.

Wawancara dengan Asisten Pratama Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, Rizkiana Hidayat, Kamis tanggal 1 Juli 2021.