

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto, Agus (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Endraswara, S. (2006). *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Guba, E., Lincoln, Y.S. (1981). *Effective Evaluation: Improving the Usefulness of Evaluation Results Through Responsive and Naturalistic Approach*. Thousand Oaks: SAGE Publication.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kirk, J. & Miller, M. L., (1986). *Reliability and Validity in Qualitative Research*, Beverly Hills, CA, Sage Publications
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mikkelsen, britha. (1999). *Metode Penelitian partisipatoris dan upaya-upaya pemberdayaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Moenir, A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (1999). *Metodologi Penelitian*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

- Nirwana, Sitepu. 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*.
- Nurmah Semil, MSI. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok : Prenada Media..
- Robbins, P. Stephen. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Diterjemahkan oleh: Halida, S.E dan Dewi Sartika, S.S. Erlangga, Jakarta.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance* Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Subadi, M. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press 2006.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&B*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Suprianto, eko dan Sri Sugianti. (2001). *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Wahyuni, E. S. (2021). *Aksesibilitas Penyandang Disabilitas pada Layanan Transportasi Publik*. Penerbit NEM.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wirawan.(2012). *Evaluasi, Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Rawjawali Prses.
- Zed, M. (2004). *Metode Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Jurnal:

- Avianto, B.N., & Dindayanti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Angkutan UMUM Trans Sarbagita Koridor I (Kota-GWK) Tahun 2018, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(1), 17-27.
- Ilmu, J., Negara, A., Online, A., Tahun, J., & Online, A. (2021). Aksesibilitas Dalam Penyediaan Fasilitas Pelayanan SIM-D Bagi Penyandang Disabilitas Di Satpas Colombo Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), 1–10.
- Ismianingtyas, R., & Agustina, I. F. (2017). Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(1), 125–140.
- Marwandianto. (2018). Pelayanan Transportasi Publik Yang Mudah Diakses Oleh Penyandang Disabilitas Dalam Perspektif Ham (Public Transportation Services Easily Accessed by People with Disability in Human Rights Perspective). *Jurnal HAM*, Volume 9 N(2), 175–190.
- Masadhe, A. R., Sjamsuddin, S., & Amin, F. (2021). Manajemen Pelayanan Kampus Inklusif (Studi pada Pusat Studi dan Layanan Disabilitas Universitas Brawijaya), *Jurnal ilmiah administrasi publik*, 7(1), 95-101.
- Mayarni, M., Meilani, n. L., & Zulkarnaini, Z. Kualitas Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 11-18.
- Pasciana, R. (2020). Pelayanan Publik Inovatif Bagi Penyandang Disabilitas. *Sawalan: Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 192-204.

- Philona, R., & Listyaningrum, N. (2021). Implementasi Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Matraman. *Jatiswara*, 36 (1), 38-48.
- Propiona, J. K. (2021). Implementasi Aksesibilitas Fasilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas. *Jurnal Analisis Sosiologi*, 10, 1–18.
- Radissa, V. S., Wibowo, H., Humaedi, S., & Irfan, M. (2020). Pemenuhan Kebutuhan Dasar Penyandang Disabilitas Pada Masa Pandemi Covid-19. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 3(1), 61.
- Santoso, I. P., Soeyatwoko, & Kirani, P. N. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Transjakarta Koridor 1 Blok M – Kota. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(9), 1283–1292.
- Wijaya, A. T., & Nurhajati, L. (2018). Implementasi CRPD dalam aspek aksesibilitas. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 4(2), 181–208.
- Zakiah, U., & Fadiyah, D. (2020). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Ramah Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *Administratio : Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 11(1), 29–36.

Skripsi/Tesis/Disertasi:

- Iskandar, Z. A., Yusuf, M., & Nugroho, K. S. (2011). Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (DIFABEL) (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Kodariah, N. N., Sjafari, A., & Ismanto, G. (2017). Implementasi Kebijakan Pendidikan Inklusif Di Kota Bekasi (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Maulida Nurlinda. (2021). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Dalam Upaya Perbaikan Transportasi Publik Di Kota Bekasi.

Sumber Hukum:

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang pengesahan *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang tujuan pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas.

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang penyandang cacat.

Artikel Online:

Arya, Septiandita. (2020). Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas, diakses pada tanggal 19 November 2021 <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pelayanan-publik-bagi-penyandang-disabilitas>.

Fadli, Ardiansyah. (2021). Transportasi publik di Indonesia Kurang Ramah Difabel, diakses pada tanggal 22 November 2021. <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/properti/read/2021/09/15/193000621/transportasi-publik-di-indonesia-kurang-ramah-difabel>

KAI Commuter. (2021). *Informasi Perusahaan*. Diunduh dari https://www.krl.co.id/#_m_tentangkami pada tanggal 20 Mei 2022.

Kumparan.com. (2021). *Meninjau Layanan KAI Commuter Jabodetabek terhadap pengguna dengan Disabilitas*, diakses pada tanggal 18 September 2022. <https://www.google.com/amp/s/mkumparan.com/amp/deasty-chikapury/meninjau-layanan-kai-commuter-jabodetabek-terhadap-pengguna-dengan-disabilitas-1x4McodcW>

Nasihudin, Ade. (2021). *Pentingnya Pelayanan Publik Bagi Masyarakat Penyandang Disabilitas*, diakses pada tanggal 24 November 2021. <https://m.liputan6.com/disabilitas/read/4571598/pentingnya-pelayanan-publik-bagi-masyarakat-penyandang-disabilitas>

Solider.or.id. (2017). *Keterkaitan Aktivitas, Kemampuan Dan Aksesibilitas*, diakses pada tanggal 19 Oktober 2022. <https://www.solider.id/baca/3710-keterkaitan-aktivitas-kemampuan-aksesibilitas>