

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM PERTAMA.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	Error!
Bookmark not defined.	
HALAMAN JUDUL DALAM KEDUA	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-19
I.3 Tujuan Penelitian	I-19
I.4 Manfaat Penelitian	I-20
I.4.1 Manfaat Akademis.....	I-20
I.4.2 Manfaat Praktis.....	I-21
I.5 Kerangka Teoritik	I-21
I.5.1 Evaluasi Kebijakan Publik	I-22
I.5.1.1 Pengertian Evaluasi Kebijakan Publik.....	I-22
I.5.1.2 Tujuan Evaluasi Kebijakan Publik	I-23

I.5.1.3 Fungsi Evaluasi Kebijakan Publik.....	I-24
I.5.2 Implementasi Kebijakan Publik	I-24
I.5.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	I-24
I.5.2.2 Fungsi Implementasi Kebijakan Publik.....	I-26
I.5.3 Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik.....	I-27
I.5.3.1 Pengertian Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik.....	I-27
I.5.3.2 Petunjuk Praktis Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik.....	I-29
I.5.3.3 Pendekatan Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik	I-30
I.5.3.4 Metode Evaluasi Kebijakan	I-32
I.5.3.5 Kriteria Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik.....	I-33
I.5.4 Pelayanan Publik	I-40
I.5.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	I-40
I.5.5 Pengantar Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service</i> <i>Obligation/PSO</i>)	I-42
I.5.5.1 Pengertian Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service</i> <i>Obligation/PSO</i>).....	I-42
I.5.5.2 Konsep Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service</i> <i>Obligation/PSO</i>) di PT KAI.....	I-44
I.5.5.3 Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) Terkategori Bukan Subsidi.....	I-47
I.5.6 Evaluasi Implementasi Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) pada Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya	I-48
I.5.6.1 Pendekatan Evaluasi Implementasi Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) pada Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya .	I-50
I.5.6.2 Kriteria Evaluasi Implementasi Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) pada Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya	I-51
I.5.6.2.1 Efektivitas	I-52
I.5.6.2.2 Efisiensi.....	I-53

I.5.6.2.3 Perataan	I-53
I.5.6.2.4 Aturan dan Proses Hukum Prosedural	I-54
I.5.6.2.5 Kelayakan Politik	I-54
I.6 Definisi Konsep.....	I-54
I.7 Metode Penelitian	I-56
I.7.1 Tipe Penelitian.....	I-57
I.7.2 Lokasi Penelitian	I-58
I.7.3 Sumber dan Jenis Data Penelitian	I-59
I.7.4 Teknik Penetapan Informan Penelitian	I-62
I.7.5 Teknik Pengumpulan Data	I-65
I.7.6 Instrumen Penelitian.....	I-68
I.7.7 Teknik Analisis Data	I-68
I.7.8 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	I-70
BAB II GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN	II-1
II.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	II-1
II.1.1 PT Kereta Api Indonesia/PT KAI (Persero)	II-1
II.1.1.1 Sejarah PT KAI	II-1
II.1.1.2 Logo PT KAI.....	II-3
II.1.1.3 Visi Misi PT KAI	II-4
II.1.1.4 Budaya Organisasi PT KAI.....	II-4
II.1.1.5 Daerah Operasi dan Divisi Regional PT KAI	II-6
II.1.2 Daerah Operasi VIII Surabaya	II-7
II.1.2.1 Lokasi Daerah Operasi VIII Surabaya	II-7
II.1.2.2 Struktur Organisasi Daerah Operasi VIII Surabaya	II-7
II.2 Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>)	II-10

BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DAN INTERPRETASI TEORITIK	III-1
III.1 Penyajian Data.....	III-7
III.1.1 Kebijakan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>)	III-7
III.1.2 Implementasi Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya	III-17
III.1.2.1 Melaksanakan Pengangkutan Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi yang Sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM)	III-23
III.1.2.2 Melaksanakan Penyesuaian Tarif Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi yang Sebelumnya Telah Ditetapkan oleh Menteri	III-43
III.1.2.3 Menyampaikan Laporan Pertanggungjawaban Penggunaan Anggaran dengan Berdasarkan pada Ketentuan Peraturan Perundang- Undangan	III-59
III.1.3 Evaluasi Implementasi Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya	III-66
III.1.3.1 Efektivitas	III-66
III.1.3.2 Efisiensi.....	III-69
III.1.3.3 Perataan	III-71
III.1.3.4 Aturan dan Proses Hukum Prosedural	III-73
III.1.3.5 Kelayakan Politik	III-78
III.1.4 Saran Obyek Penelitian.....	III-80
III.2 Analisis dan Interpretasi Teoritik	III-88
III.2.1 Evaluasi Implementasi Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) di PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya	III-88
III.2.1.1 Efektivitas	III-90

III.2.1.2 Efisiensi.....	III-91
III.2.1.3 Perataan	III-92
III.2.1.4 Aturan dan Proses Hukum Prosedural	III-93
III.2.1.5 Kelayakan Politik	III-93
BAB IV PENUTUP	IV-1
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran.....	IV-4
IV.3 Implikasi.....	IV-6
IV.3.1 Implikasi Akademis.....	IV-6
IV.3.2 Implikasi Praktis	IV-6
DAFTAR PUSTAKA	xxiii
LAMPIRAN.....	xxvii

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Data Perbandingan BUMN yang Diberikan Dana <i>Public Service Obligation/PSO</i>I-4
Tabel I. 2	Besaran Dana Pelaksanaan PSO dari Tahun 2013-2019 dalam Miliar Rupiah.....I-7
Tabel I. 3	Rincian Dana PSO Bidang Angkutan Kereta Api Tahun 2019.... I-7
Tabel I. 4	Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas EkonomiI-12
Tabel I. 5	Jumlah Volume Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi di Wilayah Daop 8 Surabaya Mulai Bulan Januari-Juni Tahun 2019I-16
Tabel I. 6	Pendekatan-pendekatan dalam Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik dan Faktor-faktornya Versi William N. DunnI-30
Tabel I. 7	Metode Evaluasi Kebijakan.....I-32
Tabel I. 8	Kriteria-kriteria dalam Menilai Evaluasi Implementasi Kebijakan Menurut William N. DunnI-34
Tabel I. 9	Perbedaan antara Subsidi dengan <i>Public Service Obligation/PSO</i>I-47
Tabel I. 10	Jumlah Volume Penumpang Kereta Api Kelas Ekonomi di Wilayah Daop 8 Surabaya Mulai Bulan Januari-Juni Tahun 2019I-59
Tabel II. 1	Ringkasan Sejarah Perkeretaapian di Indonesia.....II-3
Tabel III. 1	Pengertian, Maksud dan Tujuan Kebijakan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>)..... III-12
Tabel III. 2	Pengetahuan Masyarakat Pengguna Kereta Api terhadap Keberadaan Subsidi PSO untuk Kereta Api Kelas Ekonomi . .III-14

Tabel III. 3	Pendapat Pengguna Kereta Api Kelas Ekonomi Tentang Perlunya Masyarakat Mendapatkan Subsidi PSO dari Pemerintah.....	III-16
Tabel III. 4	Rincian Dana PSO Bidang Angkutan Kereta Api Tahun 2019	III-22
Tabel III. 5	Pendapat Para Pengguna Tentang Sikap Para Pemberi Layanan atau Petugas didalam Gerbong Kereta Api Kelas Ekonomi PSO	III-32
Tabel III. 6	Pendapat Terkait Pelayanan yang Dirasakan didalam Gerbong Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi PSO bagi Pengguna Layanan Kereta Api.....	III-34
Tabel III. 7	Pendapat Terkait Perubahan yang Dirasakan Saat Ini oleh Para Pengguna terhadap Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi PSO	III-36
Tabel III. 8	Tarif Angkutan Orang dengan Kereta Api Kelas Ekonomi (Kereta Api Antarkota).....	III-45
Tabel III. 9	Nama Kereta Api Kelas Ekonomi yang Mendapatkan Subsidi PSO di Wilayah Daerah Operasi VIII Surabaya Tahun 2019 ..	III-50
Tabel III. 10	Pendapat Terkait Pengetahuan Para Pengguna Tentang Informasi Penyesuaian Tarif Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi PSO	III-55
Tabel III. 11	Tanggapan Para Pengguna Tentang Tarif Kereta Api Kelas Ekonomi PSO Saat Ini.....	III-56
Tabel III. 12	Saran Para Pengguna Tentang Subsidi PSO Kedepannya.....	III-84
Tabel III. 13	Saran untuk PT KAI Daop 8 Surabaya sebagai Pemberi Layanan Angkutan Kereta Api Kepada Masyarakat.....	III-86
Tabel III. 14	Evaluasi Implementasi Penugasan Kewajiban Pelayanan Publik (<i>Public Service Obligation/PSO</i>) Menggunakan Lima Kriteria dari Stuart S. Nagel.....	III-90

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1	Fungsi Implementasi dari Sudut Pandang Sistem Transformasi .I-27
Gambar I. 2	Petunjuk Praktis Evaluasi Implementasi Kebijakan PublikI-29
Gambar II. 1	Logo PT KAI (Persero) II-3
Gambar II. 2	Nilai Utama Budaya Organisasi PT KAI (Persero)..... II-5
Gambar II. 3	Struktur Organisasi PT KAI Daerah Operasi VIII Surabaya II-9
Gambar III. 1	Palu Pemecah Kaca yang Ada Disetiap Gerbong Kereta III-27
Gambar III. 2	Para Petugas Pemberi Layanan didalam Gerbong Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi PSO III-33
Gambar III. 3	Fasilitas didalam Gerbong Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi PSO III-38
Gambar III. 4	Kondisi pada Kereta Api PSO Kelas Ekonomi Antarkota III-39
Gambar III. 5	Kondisi pada Kereta Api PSO Kelas Ekonomi Lokal/Perkotaan III-39
Gambar III. 6	Kemudahan Akses Penumpang dalam Mengetahui Nomor Kondektur/Masinis & Tangga untuk Naik Maupun Turun dari Gerbong Kereta Api III-40
Gambar III. 7	Informasi Terkait Penyesuaian Tarif untuk Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi PSO di Stasiun Gubeng Baru..... III-53
Gambar III. 8	Informasi Terkait Penyesuaian Tarif untuk Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi PSO di Stasiun Lama III-53