

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih Di Antara Lima Pendekatan (Edisi Ke-3)*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- _____. 2019. *Daerah Operasi Kereta Api Indonesia*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_Kereta_Api_Indonesia, diakses pada 19 Februari 2019 pukul 21.29 WIB.
- _____. 2019. *Daerah Operasi VIII Surabaya*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Operasi_VIII_Surabaya, diakses pada 19 Februari 2019 pukul 21.53 WIB.
- _____. 2018. *Divisi Regional Kereta Api Indonesia*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Divisi_Regional_Kereta_Api_Indonesia, diakses pada 19 Februari 2019 pukul 21.30 WIB.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Fahrizal, Moh. Giofani. 2018. *Evaluasi Implementasi Pengelolaan Keuangan Desa di Desa Kedungmaling dan Desa Kunitir Kabupaten Mojokerto berdasarkan Permendagri No. 113 Tahun 2014*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media.
- Hardiyanto, Sari. 2018. *Mulai 1 Juli, Tarif Tiket KA Ekonomi Bersubsidi Turun*.
<https://www.jawapos.com/ekonomi/24/06/2018/mulai-1-juli-tarif-tiket-ka-ekonomi-bersubsidi-turun/>, diakses pada 5 Maret 2019 pukul 06.36 WIB.
- Haryoto, Eddie. 2013. *Transportasi Pro Rakyat*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hromadka, Martin. 2017. *Definition Of Public Service Obligation Potential In The New EU Member States*. Journal Of Transport Problems, Vol. 12 No. 1, Maret, hlm. 5-13, DOI: 10.20858/tp.2017.12.1.1.
https://www.researchgate.net/publication/315934891_Definition_of_public_service_obligation_potential_in_the_new_EU_member_states, diakses pada 30 juli 2019 pukul 13.10.

- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik : Teori dan Aplikasi*, Jakarta Timur:MAGNAScript Publishing.
- _____. 2018. *KAI Raih Penghargaan Tingkat Dunia di Praha*. <http://www.bumn.go.id/keretaapi/berita/1-KAI-Raih-Penghargaan-Tingkat-Dunia-di-Praha>, diakses pada tanggal 23 November 2018 pukul 11.28 WIB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- _____. 2019. *Kereta Api Indonesia*. https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Kereta_Api_Indonesia&stable=0&redirect=no, diakses pada 19 Februari 2019 pukul 21.36 WIB.
- Lam, Chi Yan. 2018. *The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation*. Thousand Oaks:SAGE Publications, Inc., hlm. 1258-1261, DOI: <https://dx.doi.org/10.4135/9781506326139> [http://methods.sagepub.com.unair.remotexs.co/base/download/ReferenceEntry/the-sage-encyclopedia-of-educational-research-measurement-and-evaluation/i16011.xml](http://methods.sagepub.com/unair/remotexs.co/base/download/ReferenceEntry/the-sage-encyclopedia-of-educational-research-measurement-and-evaluation/i16011.xml), diakses pada 19.05 WIB.
- Lubis, Harun Alrasyid. 2017. *Mengevaluasi Enam Tahun Rencana Induk Perkeretaapian Nasional 2030*. <https://properti.kompas.com/read/2017/12/06/111731121/mengevaluasi-enam-tahun-rencana-induk-perkeretaapian-nasional-2030>, diakses pada 2 Februari 2019 pukul 15.03 WIB.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*, Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Nagel, Stuart S. 2002. *Handbook of Public Policy Evaluation*. SAGE Publications, Inc., hlm. 132-143, DOI: <https://dx.doi.org/10.4135/9781412973533>. [http://methods.sagepub.com.unair.remotexs.co/base/download/BookChapter/handbook-of-public-policy-evaluation/d29.xml](http://methods.sagepub.com/unair/remotexs.co/base/download/BookChapter/handbook-of-public-policy-evaluation/d29.xml), diakses pada 20 Oktober 2019 pukul 05.56 WIB.
- Neuman, W. Lawrence Neuman. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta:PT Indeks.

- Neviyanti, Ditha. 2018. *Dampak Kebijakan Subsidi Public Service Obligation (PSO) Pada Kualitas Layanan Kereta Listrik (KRL) Berbasis Standar Pelayanan Minimum (SPM)*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Nugrahini, Yuli. 2012. *Analisis Kinerja Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Kereta Api Penumpang Kelas Ekonomi*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol. 23 No. 1, April, hlm. 19-36.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*, Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Patton, Michael Quinn. 2009. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- _____. 2018. *Penandatanganan Kontrak PSO Tahun Anggaran 2019*. https://kai.id/information/full_news/2101-penandatanganan-kontrak-pso-tahun-anggaran-2019, diakses pada tanggal 4 Juli 2019 pukul 14.24 WIB.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 156/PMK.02 Tahun 2010 tentang *Tata Cara Penyediaan, Pencairan, dan Pertanggungjawaban Dana Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Umum Bidang Angkutan Kereta Api Kelas Ekonomi*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 31 Tahun 2018 Tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 113 Tahun 2017 Tentang Tarif Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pelayanan Kelas Ekonomi Untuk Melaksanakan Kewajiban Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 48 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Putri, Eka Yuniari. 2015. *Analisis Dampak Subsidi PSO di Setor Transportasi terhadap Output Sektor Produksi dan Pendapatan Institusi*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- _____. 2017. *Sekilas KAI Sejarah Perkeretaapian*. https://kai.id/corporate/about_kai/ diakses pada 18 Februari 2019 pukul 19.10 WIB.

- Sitorus, Budi. Tulus Irpan HS. Euis Saribanon. 2015. *Evaluation on The PSO Provision for Commuter Trains Through Performance-Based Planning to Improve The Service Quality of Economy-Class Trains*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTranslog), Vol. 02 No. 3, November, hlm 353-363.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif)*. Bandung:Alfabeta.
- Triana, Rochyati Wahyuni. 2011. *Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik*. Surabaya:PT Revka Petra Media.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. Pasal 1, ayat (1).
- Wahab, Solichin Abdul. 2003. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang:Banyumedia Publishing.
- Winarmo, Budi. 2014. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta:CAPS (Center of Academic Publishing Service).