DAFTAR PUSTAKA

Edward, George. C.1980. *Implementing Public Policy. Washington D.C*: Congressional Quarterly Inc.

Anwar, M. Choirul.2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ibrahim, Amin.2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya.* Bandung: C.V Mandar Maju.

Islamy, M. Irfan.1994. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta:Bumi Aksara.

Istianti, Bambang.2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Indrajit, Richardus Eko.2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Mazmanian, Daniel. A and Sabatier, Paul. A.1983. *Implementation and Public Policy.* London: Foresman and Company.

Ndraha, Taliziduhu.2005. Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Nugroho, Riant.2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi.* Jakarta: PT.Gramedia.

Prijono, Onny S dan Pranarka, A.M.W.1996. *Pemberdayaan Konsep, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta:CSIS.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi.2009. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tangkilisan, Hessel Nogi. S.2003. *Implementasi Kebijakan Publik Transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset.

Wahab, Solichin Abdul.2008. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara.* Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko.2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.

Adimihardja, Kusnaka.2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Bungin, M. Burhan.2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Faisal, Sanapiah.2005. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Dokumen Lainnya:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang *Perkretaapian.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik.*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 tahun 1998 tentang *Perusahaan Perseroan (PERSERO)*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1998 tentang *Pengalihan Bentuk Usaha PERUMKA menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO).*

Maklumat Direktur Komersial Nomor: 8/LL.702/KA-2010 Tentang *Petunjuk Pelaksanaan Operasional Tiket Terpadu Antar Moda Transportasi Online (TITAM ONLINE) Antara PT Kereta Api Dengan Perum Damri, PT Pelni, dan PT Indonesia Ferry Serta PT Telkom.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 tahun 1993 Tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang *Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan.*