

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2008. *Belajar Mudah Penelitian : Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Bintoro. 1989. *Interaksi Desa Kota dan Permasalahannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Boediono. 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE
- Hendropuspito, O.C. 1989. *Sosiologi Sistematis*. Yogyakarta: Kanisius
- Harsojo. 1982. *Pengantar Antropologi*. Bandung: Bina Cipta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV.Mandar Maju
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Edisi ke-I. Jakarta: Bumi Aksara
- Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN
- Miles, Matthew B. & Hubberman Michael A. 1992. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Metode-metode Baru, Terjemahan Tjejep Rohendi Rohidi, Cetakan I*. Jakarta: UI Press
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama
- Poerwadarminta. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Ratminto dan Winarsih Atik Septia. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riyanto, Bambang. 1998. *Prediksi Dampak Ruang Sistem Transportasi Massal Di Wilayah Jabotabek*. Desertasi Universitas Paris VIII, Perancis
- Setijowarno, D. dan Frazila, R.B. 2001. *Pengantar Sistem Transportasi*. Edisi ke-I Semarang : Penerbit Universitas Katolik Soegijapranata
- Sinambela. 2006. *Reformasi pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey Edisi Revisi*. Jakarta: LP3ES

Soekanto, Soerjono. 1987. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press

Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB

Zauhar, Susilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang

Media Massa dan Elektronik

Reformasi Publik di Era Reformasi diakses pada tanggal 15 November 2012 dari

<http://www.pikiran-rakyat.com/> edisi 7 Juni 2004

Kontemplasi Problematika Transportasi Umum diakses pada tanggal 16 Maret

2013 dari

<http://www.okezone.com/> edisi 23 Januari 2013

Undang-undang

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Kebijakan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 84 Tahun 1999 tentang
Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan Dengan Kendaraan Umum

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang
Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 274/HK.105/DRJD/96
Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum
di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur

Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi
dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang

Peraturan daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan
Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Bermotor Umum

