

## Daftar pustaka

- Muhamad idris, Ini Daftar Kompensasi Keterlambatan KA Sesuai Aturan Pemerintah  
<https://money.kompas.com/read/2022/10/09/145227526/ini-daftar-kompensasiketerlambatan-ka-sesuai-aturan-pemerintah>
- Novi V, Manajemen Risiko: Pengertian, Manfaat, Tujuan, Prinsip dan Langkah langkahnya Manajemen Risiko: Pengertian, Manfaat, Tujuan, Prinsip dan Langkah-langkahnya - Gramedia Literasi
- Chairunisa, Kompensasi Adalah: Pengertian, Dampak, Jenis-Jenis dan Tujuan  
[https://dailysocial.id/post/kompensasi-adalah#google\\_vignette](https://dailysocial.id/post/kompensasi-adalah#google_vignette)
- Muzaki, Sepanjang Tahun 2022, PT KAI Daops 5 Purwokerto Catat 27 Insiden Kecelakaan di Perlintasan  
[https://r.search.yahoo.com/\\_ylt=Awr48xI8GedlnsADprtXNyoA;\\_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1710853692/RO=10/RU=https%3a%2f%2fpurwokerto.suara.com%2fread%2f2022%2f11%2f21%2f21%202324%2fsepanjang-tahun-2022-pt-kai-daops-5-purwokerto-catat-27-insidenkecelakaan-di-perlintasan/RK=2/RS=8ihd\\_OzAYxGm\\_vREnuJPI4Z9Afo](https://r.search.yahoo.com/_ylt=Awr48xI8GedlnsADprtXNyoA;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzIEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1710853692/RO=10/RU=https%3a%2f%2fpurwokerto.suara.com%2fread%2f2022%2f11%2f21%2f21%202324%2fsepanjang-tahun-2022-pt-kai-daops-5-purwokerto-catat-27-insidenkecelakaan-di-perlintasan/RK=2/RS=8ihd_OzAYxGm_vREnuJPI4Z9Afo)
- Arbi Anugrah, Ini Sejumlah KA yang Alami Keterlambatan Akibat Rel Kereta Amblas di Daop 5 Purwokerto.  
<https://purwokerto.inews.id/read/185412/ini-sejumlah-ka-yang-alamiketerlambatan-akibat-rel-kereta-amblas-di-daop-5-purwokerto/all>
- Permata Putra Sejati, Sepanjang 2023 Terjadi 9 Kali Kecelakaan di Perlintasan Sebidang Wilayah Daop 5 Purwokerto  
<https://jateng.tribunnews.com/2023/10/25/sepanjang-2023-terjadi-9-kalikecelakaan-di-perlintasan-sebidang-wilayah-daop-5-purwokerto>
- Sumarwoto, Perjalanan sejumlah KA di Daop 5 Purwokerto alami keterlambatan  
<https://www.antaraneews.com/berita/3779469/perjalanan-sejumlah-ka-di-daop-5-purwokerto-alami-keterlambatan>
- Asip Agus Hasani, Aloysius Gonsaga AE, Dampak Longsor Jalur Kereta Api di Daop 5 Purwokerto, 2 KA dari Daop 7 Madiun Terlambat  
<https://surabaya.kompas.com/read/2023/12/04/210611678/dampak-longsorjalur-kereta-api-di-daop-5-purwokerto-2-ka-dari-daop-7>
- Sonik Jatmiko, Selama 2022 Daop 5 Purwokerto Sudah Tutup 30 Perlintasan Kereta Api Tidak Resmi  
<https://www.tvonenews.com/daerah/jateng/83276-selama-2022-daop-5-purwokerto-sudah-tutup-30-perlintasan-kereta-api-tidak-resmi>

Erlangga Eka Putra, Sistem Pengendalian Manajemen di PT KAI dalam Meningkatkan Efisiensi dan Layanan

<https://www.indonesiana.id/read/165341/sistem-pengendalian-manajemen-di-ptkai-dalam-meningkatkan-efisiensi-dan-layanan>

Mega Putra Ratya, Transformasi KAI Sejak 2009, Dari Soal Tiket Hingga Fasilitas Stasiun

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3704639/transformasi-kaisejak-2009-dari-soal-tiket-hingga-fasilitas-stasiun>

ppid.kai.id, SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2020

[https://ppid.kai.id/media/konten/15\\_laporan\\_survey\\_kepuasan\\_pelayanan\\_informasi\\_publik\\_2020.pdf](https://ppid.kai.id/media/konten/15_laporan_survey_kepuasan_pelayanan_informasi_publik_2020.pdf)

Febrian Humaidi Sukmana, TEORI ADMINISTRASI HENRI FAYOL: GAGASAN, KONTRIBUSI, DAN BATASANNYA (November 2023)

[https://www.researchgate.net/publication/378184264\\_TEORI\\_ADMINISTRASI\\_HENRI\\_FAYOL\\_GAGASAN\\_KONTRIBUSI\\_DAN\\_BATASANNYA](https://www.researchgate.net/publication/378184264_TEORI_ADMINISTRASI_HENRI_FAYOL_GAGASAN_KONTRIBUSI_DAN_BATASANNYA)

**Abd. Rohman, Dewi Citra Larasati**, STANDART PELAYANAN PUBLIK DI ERA TRANSISI NEW NORMAL

*Triono Triono, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, Rifdan Rifdan*, MOTIVASI KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Hatane Samuel, Nadya Wijaya, SERVICE QUALITY, PERCEIVE VALUE, SATISFACTION, TRUST, DAN LOYALTY PADA PT. KERETA API INDONESIA MENURUT PENILAIAN PELANGGAN SURABAYA

Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna Desai Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo, Service Quality in the Public Service

Stephen P. Osborne, Zoe Radnor, Greta Nasi, A New Theory for Public Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach

GAMAL THABRONI, Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip

Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan Futum Hubaib, KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

*Enny Agustina*, PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS BAGI MASYARAKAT

**Mashur Hasan Bisri, Bramantyo Tri Asmoro**, Etika Pelayanan Publik di Indonesia

*Ni Ketut Riani*, STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK *Dila Erlianti*,  
Kualitas Pelayanan Publik

*Vincent Ostrom, Elinor Ostrom*, Public Goods and Public Choices

Imami Nur Rachmawati, PENGUMPULAN DATA DALAM PENELITIAN  
KUALITATIF: WAWANCARA

Hardiyansyah 2011, Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan  
implementasinya

