

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adrian Sutedi. 2009. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Bambang Sunggono. 2017. *Metode Penelitian Hukum (Satuan Pengantar)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bambang Waluyo. 2008. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Burhadin Ashshofa. 1998. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Brata, Atep,. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2001. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Deddy Mulyadi. 2019. *Studi Kebijakan Pelayanan Publik, Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Alfabet.
- Dwiyanto dan Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik, peduli, Inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta : Universitas gajah Mada Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nuansa.
- Saifuddin Azwar. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. cetakan Kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Reflika Aditama

Soerjono Soekanto. 2007. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia UI Press.

Soerjono Soekanto. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. hlm 8

Victor M. Situmorang dan Cormentya Sitanggang. 1993. *Hukum Administrasi Pemerintahan di Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 1998. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

B. UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Pengkeretaapian

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 64 Tahun 1961 Tentang Pengalihan Kedudukan, Tugas dan Kewenangan Menteri Keuangan Pada Perusahaan Perseroan (PERSERO), Perusahaan Umum (PERUM), dan Perusahaan Jawatan (PERJAN) Kepada Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara.

C. JURNAL

Emilia Rahmawati, 2013. *Kinerja Kenyamanan Termal Ruang Kelas Pada Bangunan Kolonial Hoogere Burger School (HBS)*. Bandung: Perpustakaan UPI.

Ninoy Yudhistya Sulistiyono. 2013. *Gambaran Asupan Zat Gizi*. Ilmu Keolahragaan Universitas Pendidikan Indonesia.

D. WEB INTERNET

<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/19/06/20/pteaic382-besi-dan-baut-rel-kereta-api-sumbar-dicuri>, diakses pada hari Kamis, 10 Oktober 2019 pada pukul 08:40 WIB.

<https://regional.kompas.com/read/2019/06/16/10344491/kereta-api-padang-naras-mogok-di-tengah-jalan-ratusan-penumpang-terlantar>, diakses pada 10 Oktober pada pukul 09:00 WIB.

<http://bumn.go.id/keretaapi/halaman/41>, dikutip pada 22 November 2019 pada pukul 11:00 WIB.

Kai.id, diakses pada 22 November 2019 pada pukul 07:00 WIB

https://tiket.kereta-api.co.id/?_it8nz=MTM=#layanan diakses 27 Februari 2020, pukul 11:50 WIB

https://kai.id/corporate/about_kai/ diakses 27 Februari 2020 pukul 09.00 WIB

