

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adam Safitri. (2023). *Pengembangan Model Data Livestream Kuantitas dan Kontinuitas Air PDAM Berbasis Sistem Informasi Geografis*. CV. Jakad Media Publishing.
- Ahmad Mustanir, S.I.P., M, S. (2022). *Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Anggayani, N. W., & Osin, R. F. (2017). Pengaruh Service Performance Terhadap Nilai Sekolah Kepuasan Dan Loyalitas Pelajar Pada Smk Pariwisata Triatma Jaya Tabanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 1(1), 28–35.
- Ansell, C., & Gash, A. (2018). Collaborative Platforms as a Governance Strategy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 16–32. <https://doi.org/10.1093/jopart/mux030>
- Budi Setiyono, M.Pol.Admin, P. D. (2020). Konsep dan pengertian Efektifitas Manajemen Pelayanan Publik. *Book Manajemen Pelayanan Publik*, 18–38.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Dewi, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Aceh Besar*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Dunleavy, P. (2005). New Public Management Is Dead--Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Firdaus, M., & Susanto, T. (2023). *Modul Pengantar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah* (Versi 3.1). Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- Futun Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media. <https://books.google.co.id/books?id=aypgLwEACAAJ>
- Idris, M. (2023). *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=zXpfzgEACAAJ>
- Manullang, M., & Sinaga, D. (2005). *Akuntansi Biaya*. YPKN.
- Melati. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh. *Ilmu Administrasi Negara*, 1(4), 1–11.
- Moore, M. H. (1997). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard university press.
- MULIANA, C. (2022). *Aksesibilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Meulaboh Dalam Pendistribusian Air Bersih Di Kabupaten Aceh Barat*. 1–23.
- Mulyana, M., & Sufiyanor, S. (2009). Analisis Dampak Service Performance dan

- Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Majalah Ilmiah Sultan Agung*, 45(119), 73–90.
- Mulyono, F. (2011). Pengaruh Service Performance terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya kepada Loyalitas Pelanggan Citi Trans Bandung. *Research Report-Humanities and Social Science*, 2.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*.
- Octaviany, M. (2019). *Penfaruh Service Performance Dan E-Commerce Strategy Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Dusdusan Dotcom Indonesia*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
- Pasaribu, M. (2014). Suatu tinjauan atas konsep penciptaan nilai publik (public value creation) sebagai paradigma baru dalam pelayanan publik. *Retrieved April*, 29(2019), 1–2.
- Putri, R. O., & Martha, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan akademik dengan metode servperf dan ipa. *Buletin Ilmiah Math. Stat. Dan Terapannya (Bimaster)*, 8(1), 103–110.
- Ramdani, R. (2020). Karakter Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 256–274.
- Ridwan, M., & Sudrajat, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sartono, R. A. (2001). *Manajemen Keuangan: Teori dan Aplikasi (Edisi ke-4)*. BPFE.
- Selfi Budi Helpiastuti, dkk. (2025). *Pengantar Administrasi Publik Tinjauan Teori*. WIDINA MEDIA UTAMA.
- Septiani, R. (2018). *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*. 19. [https://www.semanticscholar.org/paper/Pelayanan\\_Perusahaan\\_Daerah\\_Air\\_Minum\\_Bekasi](https://www.semanticscholar.org/paper/Pelayanan_Perusahaan_Daerah_Air_Minum_Bekasi)
- Solong, H. A., & Yadi, A. (2021). *Kajian Teori Organisasi Dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumayang, L. (2007). *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Salemba Empat.
- Syafrida Hafni Sahir. (2021). *Metodologi Penelitian*. PENERBIT KBM INDONESIA.
- Tamaulina Br. Sembiring, dkk. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. CV. Saba Jaya Publisher.
- Ummah, M. S. (2019). Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Nomor 1).
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>

## SKRIPSI

- Idris, M. (2023). *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam*

- Pengadaan Air Bersih Di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kartini, R. R. (2023). *Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Di Kota Pekanbaru*. 11(2), 633–642.
- Karsidi. (1999). *Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Pendapatan dengan Penggunaan Air Sungai Oleh Penduduk di Sekitar Sungai Kali Jajar*.
- Melati. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. *Ilmu Administrasi Negara*, 1(4), 1–11.
- MULIANA, C. (2022). *Aksesibilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Meulaboh Dalam Pendistribusian Air Bersih Di Kabupaten Aceh Barat*. 1–23.
- Septiani, R. (2018). *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bekasi*. 19.

## JURNAL

- Anggayani, N. W., & Osin, R. F. (2017). Pengaruh Service Performance Terhadap Nilai Sekolah Kepuasan Dan Loyalitas Pelajar Pada Smk Pariwisata Triatma Jaya Tabanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 1(1), 28–35.
- Ansell, C., & Gash, A. (2018). Collaborative Platforms as a Governance Strategy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 16–32. <https://doi.org/10.1093/jopart/mux030>
- Dunleavy, P. (2005). New Public Management Is Dead--Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui057>
- Ramdani, R. (2020). Karakter Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Perizinan Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 256–274.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218. <https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.43906>

## MEDIA MASA

<https://gayo.tribunnews.com/2024/04/21/warga-aceh-tengah-keluhkan-air-pdam-mati-begini-kata-direktur-pdam-tirta-tawar>

## PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

- Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air  
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Bersih  
Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik