

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- (Feny Rita Fiantika., dkk, 2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif TeknologiAuliya., Andriani, Fardani., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, , dan Istiqomah,
- Afifudin, dan Beni Ahmad Saebani, (2012). *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ardiputra, S., Prawira, M. R., Politik, P. I., Internasional, P. H., & Barat, U. S. (2020). Kualitas pelayanan publik pada kantor pos cabang pasangkayu 91571. 4(2).(Eko Murdiyanto, 2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Yogyakarta Press.
- Harbani, Pasalong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Hardani, S. Pd.,M.Si.,dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Metode Kuantitatif*. (A. M. HusnuAbadi, Ed.) Yogyakarta : CV. Pustka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Murdiyanto, E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. In *Yogyakarta Press*.
- Mursyidah, Lailul., dan Usrotin Choiriyah, Ilmi. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. (M. Septi Budi Sartika, Ed.) Sidoarjo, Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Umar Sidiq, dan Moh Miftachul Choiri, (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan (Vols. 1-228)*. Ponorogo: CV. Nata Karya.

2. Jurnal

- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571*. PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 4(2), 136-146.
- Botutihe, K., B Sumarauw, J. S., Karuntu, M. M., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara

- Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado Analysis of Queue System and Optimization of Teller Service At Pt.Bank Negara Indonesia Branch of the Campus Manado. *Analisis Sistem.....* 1388 *Jurnal EMBA*, 6(3), 1388–1397.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20223>
- Damayanti, E., dan Tuti, R. W. (2021). *Quality of Clean Water Services for Regional Water Companies in Tangerang City*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1),
- Diana, E. W., Sholichin, M., & Haribowo, R. (2020, February). *A study of clean water distribution network development at PDAM Tirta Barito in the city of Buntok*. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 437, No. 1, p. 012002). IOP Publishing.
- Haryanti, H., Winarti, W., & Pramono, J. (2023). *Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Negoro Kabupaten Sragen*. *Jl@ P*, 12(1).
- Indriaty, A., & Hadi, W. (2023). Optimalisasi Sistem Penyediaan Air Minum Dengan Menerapkan District Meter Area Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Kabupaten Jombang. *Jurnal Teknologi Lingkungan Lahan Basah*, 11(2).
- Mulyono, D. (2017). *Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 94-100.
- Rahman, F. (2022). *Pelayanan Sistem PERUMDA Tirta Pase Dalam Pengaduan Masalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)(Studi Pada Kantor PDAM Tirta Mon Pase Aceh Utara)*. *Kajian Administrasi Negara: Riset Dan Pengabdian*, 2(1), 126-132.
- Rifaldi, R., Harahap, R. H., & Hartono, B. (2022). Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1620–1629.
- Rostania, C. M. N., & Mursyidah, L. (2021). *Service Quality for Regional Drinking Water Company (PDAM) Sidoarjo Regency*. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 14, 10-21070.
- Solichin, M., Rasyidi, R., & Halimatusa'diah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness*) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(2), 38-47.
- Yeni, Y., & Susilo, J. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Senentang di Kabupaten Sintang*. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 7(1).

3. Sumber Data

<https://id.wikipedia.org/wiki/Air>

4. Dasar Hukum

KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Permenkes No. 2 Tahun 2023 Tentang Lingkungan Sehat

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Prinsip-prinsip Pelayanan

Undang-Undang No. 2 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang No. 54 Tahun 2017 Tentang BUMD

5. Skripsi

Urai Putri Marsita, 2022, Pelayanan PERUMDA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Tirta Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

Sudarmanto, 2020, Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan

Cut Rima Melati, 2019, Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Daroy Kota Banda Aceh