

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV. Alfabeta, Bandung, hlm7.
- Ardiyansyah, A., & Efendi, E. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Pdam Tirta Daroy Kota Banda Aceh Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 5(1), 3.
- Ahmad Taufik, M. N. (2021). *MANAJEMEN PEMERINTAHAN*. Surabaya: Global Aksara Pers, 5-18.
- (ed), R. A. (2021). *Kontrak Pemerintah. Konsep, Ragam, Perkembangan Regulasi dan Kajian Putusan*. Jakarta: Prenada Media.
- Dirgantoro, C. (2001). *Manajemen Stratejik, konsep, kasus, dan implementasi*, . Jakarta: Grasindo.
- Hernimawati, M. (2018). *Model Implementasi Kebijakan Penataan Reklame*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Jumroh, M. J. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Nagari Koto Baru, Provinsi Sumatra Barat,: INSAN CENDEKIA MANDIRI, 98.
- Joko Pramono, S. M. (2022). *Kajian Kebijakan Publik: Analisis Implementasi dan Evaluasinya di Indonesia*. Surakarta: Unisri Press, 56.
- Suarni Norawati, S. M. (2022). *DETERMINAN KOMITMEN DAN KINERJA KARYAWAN Pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Dunn, William N. (1999). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 22-23.
- Elawati, N., & Roekminiati, S. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. *Soetomo Administrasi Publik*, 1(1), 379-386.
- Elsi, S. D. (2023). *Politik Kebijakan Publik di Sektor Pertambangan*. Jakarta Selatan: Publica Indonesia Utama, 41.
- Erina Try Anindya, H. L. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG). *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(3), 2-5.
- Feny Rita Fiantika, M. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: Get Press, 88-91.

- Hartoyo, S. (2017). *Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Kinerja PDAM Di Indonesia*. Jakarta: Sumber BPPSPAM.
- Ida Widianingsih, R. C. (2020). Governing Water, Engaging Community: Indonesian Water Security Roadmap. *Journal of Governance*, 5(2), 206.
- Juru, N. A. (2020). Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(2), 412.
- KUSUMANINGRUM, M., & MEIRANTO, W. (2017). *MEKANISME PENGGAJIAN KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG* (Doctoral dissertation, Sekolah Vokasi).
- Listanti, L., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Moedal Kota Semarang (Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah Mungkur Dan Kudu). *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 321-330.
- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 68.
- Milles dan Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 16.
- Mulgan, G. & Albury, D., 2003. *Innovation in the Public Sector*. London: Cabinet Office Strategy Unit.
- Nur Elawati, S. R. (2022). Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan. *Soetomo Administration Reform Review*, 377-192.
- Nurlia, N. (2019). Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan. *Meraja Journal*, 2(2), 54.
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/143687/perda-kota-semarang-no-2-tahun-2019> Diakses pada 29 Agustus 2023.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99).
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

- Purnomo, S. (2015). Pengembangan Sasaran, Visi dan Misi Hubungan Masyarakat di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kependidikan*, 3(2), 58-59.
- Purwanto, A. (2022). *KONSEP DASAR PENELITIAN KUALITATIF: TEORI DAN CONTOH PRAKTIS*. Lombok Tengah: Penerbit P4I.
- Rahman, M. T., & Setia, P. (Eds.). (2021). *Jurnal Iman dan Spiritualitas, Vol 1, No 3, 2021*. Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 277.
- Reski, K. (2020). Inovasi Pelayanan E-billing pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 3(2), 18-23.
- Rogers, Everett M. 1995. *Diffusion of Innovations (Fourth Edition)*. The Free Press. New York.
- SEMARANG, H. P. (2020, 02 04). Diambil kembali dari www.pdamkotasmg.co.id: https://www.pdamkotasmg.co.id/post/93/pengaduan_pelanggan_150_per_hari
- Semarang, K. K. (2021, Oktober 13). Diambil kembali dari jatengprov.go.id: <https://jatengprov.go.id/beritadaerah/tingkatkan-pelayanan-pelanggan-pdam-lewat-aplikasi-si-agan/>.
- Semarang, P. K. (2023, September 18). Diambil kembali dari www.pdamkotasmg.co.id: <https://www.pdamkotasmg.co.id>.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sujana, I. W. (2019). *Upacara Nyiramang Layon Di Merajan Pada Pasek Gede Jong Karem Desa Adat Kapal Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung*. Bali: Nilacakra, 68-70.
- Tjilen, A. P. (2019). *Konsep, Teori dan Teknik, Analisis Implementasi, Kebijakan Publik Studi Implementasi Program Rencana Strategis Pembangunan Kampung*. Bandung: Nusamedia, 22-30.
- Tyran, 2003. *Diffusion of Policy Innovation*. Universität St.Gallen. hal 4.
- Ummah, K., & Oktariyanda, T. A. (2022). PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI APLIKASI GIRI TIRTA CEPAT, EMPATI, RAMAH DAN INOVATIF (GITA CERIA) OLEH PERUSAHAAN UMUM DAERAH GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK. *Publika*, 10(3), 852.
- Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61).

Utama, D. (2018). Jurnal Penelitian Forum Komunikasi Pengembangan Profesi Pendidikan Kota Surakarta. *Jurnal Pendidikan* , 52.

Wibisono, Dermawan. Manajemen Kinerja : Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan, Jakarta : Erlangga, 2006.

Woll. 2003. Konsep-Konsep Kebijakan Publik. Jakarta. Kengpo