

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (1990). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Texas: Texas A&M University College Station.
- Ali, K., Rizky, R. N., & Ulayya, A. (2024). Service Quality Analysis of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Sejuk Against the Need for Clean Water in Blangkejeren. *Perspektif*, 13(1), 51-59.
- Amstrong, M dan Baron F. (2017). *Manajemen Kinerja Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Andu, J. C., Nayoan, H., & Monintja, D. K. (2023). Kinerja Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Merehabilitasi Gelandangan Dan Pengemis Di Kota Manado. *Governance*, 3(1).
- Aprilia, S. B., Ati, N. U., & Sekarsari, R. W. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Desa Pamotan, Ubalan, Dawuhan Kecamatan Dampit Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 14(5), 1-13.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Surakarta. (2023). *Album Peta INTIP Surakarta*. <https://intip.surakarta.go.id/>
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surakarta. (2023). *Kota Surakarta dalam Angka 2023*. <https://surakartakota.bps.go.id/>
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surakarta. (2024). *Kota Surakarta dalam Angka 2024*. <https://surakartakota.bps.go.id/>
- Baso, S., & Septiana, A. R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 6(4), 1496-1510.
- Diharto. (2022). Service improvement of regional water company (PDAM) at Surakarta City. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 969(1).
- Dwiyanto, Agus (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68-75.
- Haekal, M., & tiningsih, P. (2020). Performance Evaluation of Water Supply Company (PDAM) in Depok. *European Journal of Business and Management Research*, 5(2).
- Hasan, S. (2020). Performance of District Water Supply Companies (PDAM) Barru in Clean Water Provision Activities. *Meraja journal*, 3(3).
- Hijeriah, E. M., Suryani, L., & Kurniawati, L. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 6430-6443.
- Karim, K., Tambunan, D. R., Yustanti, N. V., Reza, H. K., & Susanti, M. (2021). Measurement Of Company Performance With Approach Balanced Score Study Case: Regional Drinking Water Company. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(6), 2125-2135.
- Keban, Y. T. (2019). Enam dimensi strategis administrasi publik: Konsep, teori dan isu. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kesehatan, P. P. (2021). Hasil penelitian studi kualitas air minum rumah tangga di Indonesia.
- Kumorotomo, W. (1996). Meningkatkan Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi. JKAP.
- Lestari, A. (2019). Kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1887-1900.
- Madjid, S., Lapandewa, J., Kaunar, A., & Djae, R. M. (2024). Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Pelayanan Penyaluran Air Bersih (Studi di Kelurahan Moya RT 05-RT 08 Kecamatan Ternate Tengah). *Jurnal Government Of Archipelago-Jgoa*, 6(1), 17-25.
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Mahsun, M. (2016). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Moleong, L. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosdakkar

- Murdaningsih, Dwi. (2020). Pelanggan PDAM Solo Terus Turun. Diakses pada 19 Maret 2024, dari <https://news.republika.co.id/berita/qj7zqr368/pelanggan-pdam-solo-terus-turun>
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta.
- Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Sususan Organisasi, Tugas dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening Kota Surakarta.
- Prakoso, Wahyu. (2020). Jumlah Pelanggan PDAM Solo Turun 1.000/Tahun, Mayoritas Pilih Sumur Dalam. Diakses pada 18 Maret 2024, dari <https://soloraya.solopos.com/jumlah-pelanggan-pdam-solo-turun-1-000-tahun-mayoritas-pilih-sumur-dalam-1741054/amp>
- Putri, C. D., Kusdarini, K., & Putera, R. E. (2021). Analisis Kinerja PDAM Kota Padang Panjang dalam memberikan Pelayanan Air Bersih untuk Masyarakat Kota Padang Panjang. *Jurnal Public Policy*, 7(1), 47-51.
- R. Terry, George. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sanches, L. P. (2023). Analysis of Performance Assessment to Determine the Health Level of PDAM Kota Lautem Dili Timor Leste in 2020) (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Sari, N. T. (2021). Kinerja Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan dalam Program Penanggulangan Kerawanan Pangan di Kabupaten Ciamis.
- Sembiring, M. (2012). *Budaya & Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokusmedia.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM : Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarmanto. (2014). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk Penelitian*. In Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. (2018). *Kinerja organisasi*. Deepublish.

- Syam, A. B. (2021). Kinerja Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Pada Pelayanan Kesehatan Dasar Di Kabupaten Sinjai= Supervision Performance Of Regional People's Representative Boards On Basic Health Services In Sinjai District (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Tinggogoy, F. L., & Reza, F. (2022). Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Lombonga Kecamatan Balaesang Kabupaten Donggala. *Jurnal Administrator: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 4(1), 23-35.
- Ulfa, A. (2020). Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Unicef. (2022, Februari 7). Indonesia: Hampir 70 Persen Sumber Air Minum Rumah Tangga Tercemar Limbah Tinja. Retrieved from Unicef.org: <https://www.unicef.org/indonesia/id/press-releases/indonesia-hampir-70-persen-sumber-air-minum-rumah-tangga-tercemar-limbah-tinja>
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zaragoza. (2019). The legal-territorial perspective in the new models pf water governance: The Spanish regulations. *International Journal of Sustainable Development and Planning* , 216-225.