

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Eriyanto, A. I. (2011). *Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Cet. I, (Jakarta: Kencana, 2011).
- Fadli, Z., dkk. (2024). *Fundamental dalam Administrasi Publik*. CV. Gita Lentera.
- Gibson, R. (2011). *A primer on collaborative multi-level governance*.
- Gulick, L., & Urwick, L. (2004). *Papers on the Science of Administration*. Routledge.
- Hardi, W. (2020). *Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran, edisi 13. Jakarta: *Erlangga*, 14, 178–179.
- Priyono, M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatma Publishing.
- Silalahi, U. (1992). *Studi tentang ilmu administrasi: Konsep, teori dan dimensi*. Sinar Baru.
- Sukmadinata, N. S. (2019). *Metode penelitian pendidikan*.
- Suwitri, S. (2008). Konsep dasar kebijakan publik. Semarang: *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Tamayao, M. J. M. (2014). *what is governance? Law, Politics and Philosophy*.

Jurnal

- Akhiriah, I., Raudah, S., & Anjasmari, N. M. M. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1209–1218.
- Anwar, A., Rachmawati, I., & Nur, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Bumi Wibawa terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Governansi*, 9(1), 7–17.
- Apriana, A., & Ernawati, S. (2024). Pengaruh Varian Produk Dan Sosial Media Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Teman Cerita Tente. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 1(4), 1124–1132.
- Asri, Y. (2019). Pelatihan Pemodelan Sistem Informasi Menggunakan Rational Rose di Lingkungan BUMD PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Divisi Distribusi dan Transmisi. *TERANG*, 1(2), 144–154.
- Bakar, A. (2020). Hakekat Pelayanan Publik. *Jurnal Perspektif*, 13(2), 81–87.
- Basheka, B. C. (2012). The paradigms of public administration re-examined: A reflection. *Journal of Public Administration*, 47(1), 25–67.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233.
- Dayanti, P. K., Prabawati, N. P. A., & Supriyanti, N. W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. *Business and Investment*

- Review*, 1(5), 162–173.
- Ewalt, J. A. G. (2001). Theories of Governance and New Public Management: links to understanding welfare policy implementation, paper prepared for presentation at the Annual Conference of the American Society for Public Administration, Newark, NJ, 12 March. *NM Iacovino et al.*
- Hady, A. F., Erdiansyah, E., Mulyani, A., & Ilhamsyah, I. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Musi Kantor Unit Seberang Ulu II Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(3), 433–449.
- Hartono, R. S., Nuraini, S., & Sanubari, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Patriot Kota Bekasi. *Governance*, 11(2), 162–178.
- Ibrahim, D., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pada PT Mirama. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 75–85.
- Ihsan, M., Yunida, R., Huwaida, H., Shintia, N., Amelia, R., & Wardana, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Bandarmasih Kota Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Volume 2(Nomer 1), 44–53. <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/JBM>
- Ikeanyibe, O. M. (2018). Uniformity in local government system and the governance model in Nigeria. *Journal of Asian and African Studies*, 53(1), 147–161.
- Indahsari, C. A., Zafirah, A., Ardiansyah, G., & Susanto, A. P. (2021). *Instagram and Disasters: (Contents Analysis@ mdmc. magelang as a Media for Disaster Information in Magelang Regency)*.
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Jaki, A. (2021). Analisis Isi Pesan Pencegahan Narkoba di Instagram BNN Kalimantan Tengah. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Kanaf, J. Y., Irawati, I., & Halimah, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik air bersih terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum Kota Kupang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 744-755.
- Laksana, B. T., & Meirinawati, M. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. *Publika*, 2547–2560. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n4.p2547-2560>
- Lestari, A. (2019). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1887–1900.
- Manzani, E. M. (2019). Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1–14.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- Maulana, A. B., & Rusindiyanto, R. (2024). Analisis 5 Dimensi Kualitas Pelayanan

- Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Terkait Keluhan Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan. 2, 264–274.
- Minggu, P., & Rembu, Y. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik oleh PDAM Tirta Kelimutu Kabupaten Ende. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(2), 174–191.
- Muhlisin, I., Sonjaya, T., & Safri. (2024). Persepsi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Pandeglang Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Instalasi Kantor Kecamatan Panimbang). In *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Banten*, (Vol. 1, No. 1, pp. 179-183).
- Mulia, R. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Lima Puluh Kota. *JAPan: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 1(2), 143–150.
- Nazarudin, N., & Utami, D. (2022). Distribusi Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum Pancuran Telago Menuju Peningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 4(2), 183–193.
- Nofyat, Ibrahim, A., & Ambarita, A. (2018). Sistem informasi pengaduan pelanggan air berbasis website pada pdam kota ternate. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 3(1), 10–19.
- Nugroho, I. S., Hidayat, Z., & Purnaweni, H. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Baru Oleh Pdam Tirta Agung Kabupaten Temanggung. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(3), 146–155.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pendong, G. A., Lumolos, J., & Pangemanan, F. (2019). Peranan Pemerintah Desa Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih Di Desa Lompad Baru Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Purba, F., Haniza, H., & Siregar, N. (2019). Analisa Kapuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.31289/jime.v2i1.2427>
- Rori, A. K., Sendouw, R., & Biringan, J. (2024). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. *Academy of Education Journal*, 15(2), 1752–1780.
- Samin, S., Adibah, A. N., & Darmawan, A. A. (2024). The Water Quality Monitoring Assistance At Ngesong Source. *OMNICODE Journal (Omnicompetence Community Developement Journal)*, 4(1), 17–24.
- Sinambela, Y. (2020). Analisis Perawatan Mesin Cetak Offset Heidelberg dengan Metode Total Productive Maintenance. *Jurnal Optimalisasi*, 6(2), 156–164.
- Siregar, A. R., Andani, S. R., & Saputra, W. (2019). Clustering Pada Pelanggan Perusahaan Air Bersih Dengan Algoritma K-Means. *Brahmana: Jurnal Penerapan Kecerdasan Buatan*, 1(1), 7–14.
- Sugianor, S., & Anjasmari, N. M. M. (2024). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Instalasi Kota Kecamatan (Ikk) Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(1), 113–120.
- Teniro, A., Zainudin, Z., & Basri, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirta Tawar. *Manager: Jurnal Ilmu*

Manajemen, 5(2), 151–160.

- Titioika, S. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Maluku Tenggara. *Journal of Applied Accounting*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.52158/jaa.v1i1.46>
- Urahmah, N., & Andri, A. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Unit Kerja Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin di Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), 3233–3241.
- Vipriyanti, S., & Meirinawati, M. (2021). Kualitas Pelayanan Parkir Berlangganan Untuk Meningkatkan Pendapatan Retribusi Parkir Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tuban. *Publika*, 227–240.
- Vivianti, N. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Surabaya Barat*. Wijaya Kusuma Surabaya University.
- Winton, K. (2023). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kota Baubau. *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 121–.
- Yanto, M. (2020). Manajemen Mutu Pendidikan Anak Usia Dini Wijaya Kusuma Rejang Lebong. *Zuriah: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(2), 97–106.
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin). *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 1–18.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9-28.

Skripsi

- Asril, A., Warlizasusi, J., & Hartini, H. (2021). *Manajemen Pendidikan Non Formal Bagi Warga Binaan Pemasyarakatan Di Lembaga Pemasyarakatan (LP) Kelas II A Curup dengan Pendekatan Posdcorb*. IAIN Curup.
- Elvina, Y. (2022). *Sebuah Pilihan Hidup Karya Larissa Chou Dalam Konteks Moderasi Beragama Pada Pendekatan Content Analysis*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ismi, A. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Riau.
- Jaki, A. (2021). *Analisis Isi Pesan Pencegahan Narkoba di Instagram BNN Kalimantan Tengah* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Laksono, S. T. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Studi Kasus Daerah Cibinong*. Universitas Pakuan.
- Muliana, C. (2022). *Aksesibilitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Meulaboh Dalam Pendistribusian Air Bersih Di Kabupaten Aceh Barat*. UIN Ar-Raniry.
- Prasetyo, G. E. (2023). *Hubungan kualitas layanan dan citra (image) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar*. IAIN Kediri.

Saputri, W. (2013). *Analisis Isi Pemberitaan Eksekusi Mati Mary Jane Fiesta Veloso di Tempo. co.*

Dokumen Lainnya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, Pub. L. No. 63 (2004).

[https://dpmptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor_63_2003.pdf](https://dpmptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/Keputusan_Menteri_Pendayagunaan_Aparatur_Negara_Nomor_63_2003.pdf)

Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Temanggung Nomor 4 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Temanggung. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/275941/perda-kab-temanggung-no-4-tahun-2008>

Undang-undang (UU) Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, Pub. L. No. 5 (1962). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/50675/uu-no-5-tahun-1962>

Undang-Undang 1945 pasal 33 ayat (3), Pub. L. No. 3 (1945). https://www.mkri.id/public/content/persidangan/putusan/putusan_sidang_Putusan_58-BUMN_TELAH_BACA_29_jan_2009_JAM_09.58.pdf

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pub. L. No. 25 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>