

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Sleman: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik Evaluasi Reformasi Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. (T. Media, Ed.) Tahta Media Group.
- Rodiyah, I. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

JURNAL

- Adeliana, Vinda, Zukruf Novandaya, and Hafzhi Nur Azmi. "Faktor Yang Mempengaruhi Perkembangan Perumahan Di Pinggiran Kota (Studi Kasus : Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal)." *Jambura Geo Education Journal* 4, no. 1 (2023): 92–102. <https://doi.org/10.34312/jgej.v4i1.18881>.
- Albuquerque, Catarina de, and Virginia Roaf. "The Human Rights to Water and Sanitation." *Research Handbook on Economic, Social and Cultural Rights as Human Rights* 1249, no. 20378 (2020): 202–26. <https://doi.org/10.4337/9781788974172.00019>.
- Amba, Natalia, Saul Ronald Jacob Saleky, and Olivia Laura Sahertian. "Pengaruh

Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah.” *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (2023): 232–39.

Areza, Frisca Dyan, and Suharno Suharno. “Keterwujudan Asas-Asas Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Desa Di Kalurahan Panggungharjo.” *Agora* 13, no. 1 (2024): 087–098. <https://doi.org/10.21831/agora.v13i1.22116>.

Arif*, Moh. Masyhur. “Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda Pada Instansi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik.” *Airlangga Development Journal* 2, no. 1 (2019): 13. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i1.18024>.

Fauzi, A, I Fitriani, R Maulida, and ... “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Tempurejo.” ... *Jurnal Multidisiplin Ilmu* 9, no. 2 (2024): 75–80. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/view/386%0Ahttps://gudangjurnal.com/index.php/gjmi/article/download/386/358>.

Finanda, Adistya Shofia, Jihan Fira Fadhila, and Hayat Hayat. “Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik.” *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik* 9, no. 1 (2024): 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>.

Gede Made Suwanda, I+, and Muhammad Baharudin Zubakhrum Tjenreng. “Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Pemerintah Daerah.” *Jurnal PKM*

Manajemen Bisnis 5, no. 1 (2025): 271–82.

Harjianto, Harjianto, and Afrian Risma Sari. “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Pemerintahan Desa Buluagung Siliragung Banyuwangi Dalam Pelayanan Publik.” *HUMANIS: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora* 16, no. 2 (2024): 43–52.
<https://doi.org/10.52166/humanis.v16i2.6651>.

Hidup, Keberlangsungan, Masyarakat Di, Desa Sikalang, Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto, Madury Enzellorenza Iashwarya, and Sofwatul Akhyari. “PENGARUH KETERSEDIAAN AIR BERSIH TERHADAP” 6, no. 7 (2025): 11289–98.

Ibrahim, Marasabessy, Maelissa Nelda, and Serang Rudi. “Evaluasi Ketersediaan Kebutuhan Dan Penanggulangan Air Bersih Di Dusun Lokki Desa Lokki Kecamatan Huamual Kabupaten Seram Bagian Barat.” *International Journal* (2023): 410–21.

Irianto, Sulistyowati. “Metode Penelitian Kualitatif Dalam Metodologi Penelitian Ilmu Hukum.” *Jurnal Hukum & Pembangunan* 32, no. 2 (2017): 155.
<https://doi.org/10.21143/jhp.vol32.no2.1339>.

Jabar, Abdul, and Evi Yuniarni. “Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Good Governance.” *WELFARE STATE Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2025): 131–46.
<https://doi.org/10.56013/welfarestate.v4i1.3859>.

Kapeliushnikov, Rostislav. "Behavioral Economics and the ' New ' Paternalism ,," 2015. <https://doi.org/10.1016/j.ruje.2015.05.004>.

Keyza Regita Fitani, Yudhanto Satyagraha Adiputra, and Rizky Octa Putri Charin. "Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat Di Pulau Tanjung Melagan Kota Batam." *Desentralisasi : Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan* 2, no. 3 (2025): 356–68. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i3.1025>.

Limuris, Cakrafaksi Fachriza. "Hak Rakyat Atas Air Bersih Sebagai Derivasi Hak Asasi Manusia Dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia." *Jentera* 4, no. 2 (2021): 515–17.

Marliani, Lina, Etih Henriyani, and Didi Djadjuli. "Paradigma Administrasi Publik Dalam Teori Dan Praktek." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 12, no. 2 (2025): 542–49. <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/download/20864/pdf>.

Mavita Nabata Dzakiya, Sawitri Subiyanto, and Fauzi Janu Amarrohman. "Analisis Perkembangan Dan Pola Permukiman Di Wilayah Kecamatan Perbatasan Kota Semarang Dan Kabupaten Kendal." *Jurnal Geodesi Undip* 8, no. 4 (2019): 123–32.

Miles, Huberman, & Saldana. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin*, 2014.

Nidyasari, Anak Agung Sagung Putri, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, and Ni Putu Anik Prabawati. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap

- Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung).” *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 1, no. 2 (2023): 134–46. <https://doi.org/10.61292/eljbn.v1i2.47>.
- Nurhidayat, Ipan. “PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DI INDONESIA” 1 (2023): 40–52.
- Nurjanah. “Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda Nurjanah.” *Jurnal Mahasiswa* 1 (2021): h. 5.
- Prabawati, Indah, and Meirinawati. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen Charter.” *Andrew’s Disease of the Skin Clinical Dermatology*. 12, no. April (20AD): 45–54.
- Publik, Birokrasi, and Pengukuran Kinerja. “Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik : Perspektif Perkembangan Teori” 14, no. 56 (2020): 153–71. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v14i2.354>.
- Puja, Kirana;, Iskatinah;, and Esti Ningrum. “Implementasi Asas Persamaan Perlakuan Bagi Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Purbalingga Puja.” *Wijayakusuma Law Rewiew* 3, no. 1 (2021): 38–43.
- Rengkuan, Natalia, Daud Liando, and Donald Monintja. “Efektifitas Kinerja Pemerintah Dalam Progam Reaksi Respon Realief Daerah (R3D) Di Kabupaten Minahasa.” *Jurnal Governance* 3, no. 1 (2023): 1–11.

Rizqi, Muhammad, and Titiek Suliyati. “Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirto Panguripan Kabupaten Kendal Sebagai Penyedia Air Baku , 1986-2020” 3, no. 1 (2022): 21–32.

Saputra, Adi Lukman, Henny Juliani, and Nabitatus Saadah. “Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal.” *Diponegoro Law Journal* 6, no. 1 (2017): 1–11.

Sirajuddin Saleh. “Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung.” *Analisis Data Kualitatif* 1 (2017): 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>.

Suhraeni, Suhraeni, and Nur Solikin. “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.” *Rechtenstudent* 2, no. 1 (2021): 98–111. <https://doi.org/10.35719/rch.v2i1.47>.

Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–29. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.

Suryoputri, Syifaa Afelyna, and Sri Nurhari Susanto. “Analisis Tingkat Pemahaman Perangkat Desa Terhadap Asas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Prima.” *Administrative Law and Governance Journal* 5, no. 3 (2022): 239–52.

Suwandi, Robet, Parbuntian Sinaga, and Teguh Satya Bhakti. “Implementasi Asas Kepentingan Umum Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat Universitas

Krisnadwipayana , Indonesia Dan Perlindungan Yang Menyeluruh Kepada Masyarakat Sebagai Wujud Tanggung Jawab Negara Memberikan Pelayanan Yang Bersih , Profesional , Dan Be” 4 (2025).

Ulfa Anandita, Tasya, and Imelda Dian Rahmawati. “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Krian Kabupaten Sidoarjo.” *Jma*) 2, no. 7 (2024): 3031–5220.

Ulumiyah, Prita Rara, and Rindri Andewi Gati. “Meningkatkan Keterbukaan Publik: Strategihumas Pemerintahan Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Portal Website Ppid Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi.” *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik* 6, no. 1 (2024): 42–58.

Utami, Tanti Kirana, Sinta Solihah, M Rizki Maulana, Intan Robiatul Adawiah, and Muhammad Arif Firdaus. “Analisis Yuridis Terhadap Penerap Prinsip Legalitas Dalam Peraturan Perundang Undangan Di Indonesia,” no. 3 (2025): 1–10.

Zulkarnain, Hakim. “Handbook of SDGs Series : Pilar Lingkungan.” *Unair* 17 (2023): 170.

PERATURAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.

Peraturan Bupati Kendal Nomor 22 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Kendal Nomor 90 Tahun 2008 tentang Tarif Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Panguripan Kabupaten Kendal.

Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Panguripan.

WAWANCARA:

Darmini, Wawancara dengan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Panguripan cabang Boja pada tanggal 2 Desember 2025.

Endang Sri Wahyuni, Wawancara dengan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Panguripan cabang Boja pada tanggal 2 Desember 2025.

Hayati, Wawancara dengan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Panguripan cabang Boja pada tanggal 2 Desember 2025.

Hasari, Wawancara dengan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Panguripan cabang Boja pada tanggal 15 Januari 2026.

Lo Kioe Moy, Wawancara dengan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Panguripan cabang Boja pada tanggal 2 Desember 2025.

Monica Ayu Triana, Wawancara dengan Pegawai Perumda Air Minum Tirta

Panguripan cabang Boja pada tanggal 4 Desember 2025.