

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul, Firdaus Ahmad Dunia & Wasilah. 2012. *Akuntansi Biaya*. Salemba Empat: Jakarta
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Barata, Atep Adya. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Gibson, James L. 1997. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi Kelima, Jilid 1, Alih Bahasa Djarkasih. Jakarta: Erlangga
- Gibson, James L. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Miles M. B., Huberman A. M., dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Priansa, Donni Juni dan Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif Efisien dan Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun SOP Standart Operating Procedure*. Jagakarsa Jakarta: PT. Buku Kita
- Samsudin, Sadili. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Pustaka Setia

Sedarmayanti. 2012. *Good Governance “Kepemimpinan yang Baik” dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju

Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sinambela, Litjan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Undang-undang

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik

Website

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-ab&q=pdam+surya+sembada+kota+surabaya#lrd=0x2dd7f91ea7457ced:0xfba6b3a76ff21d6c,1,,>

[http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Hendrianus%20\(03-02-17-11-12-02\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Hendrianus%20(03-02-17-11-12-02).pdf)

[http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Fransisca%20Agustina%20\(10-21-16-10-42-01\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/10/Fransisca%20Agustina%20(10-21-16-10-42-01).pdf)

<https://media.neliti.com/media/publications/42402-ID-efektivitas-pelayanan-program-e-ktp-pada-masyarakat.pdf>

<http://terasnews.id/pdam-surabaya-buka-pelayanan-pelanggan/>

<http://www.centroone.com/>

<http://facebook.com/pdam.suryasembada/review/>