

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Ugm Press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Ilmi Usrotin Choiriyah, & Mursyidah, L. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>
- Putra, T. M. (2019). *Pelayanan Publik, Good Governance, Dan Ketahanan Nasional*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rismawati, & Mattalata. (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Celebes Media Perkasa.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Prenada Media.
- Fega Herdini, A. W. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan. *Public Administration Journal Of Research*.
- Hasdinawati&Abd.Wahid. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Badan Pusat Statistik. (2024, June 28). *Pemakaian Air Rata-Rata menurut Bulan dan Kelompok Jenis Pelanggan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo (M3), 2023*.

<https://Sidoarjokab.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/2/MTUwIzI=/Pemakaian-Air-Rata-Rata-Menurut-Bulan-Dan-Kelompok-Jenis-Pelanggan-Pdam-Delta-Kabupaten-Sidoarjo.Html>.

Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024, January 11). *Jumlah Pelanggan Perusahaan Air Bersih, 2020-2022*. <https://www.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/2/NzYjMg==/Jumlah-Pelanggan-Perusahaan-Air-Bersih.Html>.

BPS Provinsi Jawa Timur. (2023). *Jumlah Pelanggan Air Bersih Menurut Kabupaten/Kota, 2018-2020*. <https://Jatim.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/2/NTQ3IzI=/Jumlah-Pelanggan-Air-Bersih-Menurut-Kabupaten-Kota.Html>.

Djafar, R., & Sune, U. (2022). JURNAL RS UMUM. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*.

Dwi Aprianti, R., Lorita, E., & Eko Saputra, H. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Dalam Melayani Pemasangan Sambungan Baru (Studi Pada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu). *Jurnal Professional*, 11(1), 407–416.

Adam, M. (2024). MUHAMMAD ADAM_227410101030_Bab I.

Akhiriah, I., & Raudah, S. (2024). Ni Made Musiyani Anjasmari |Kualitas pelayanan pada PDAM...| 1209.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.

Prasetio, A. B., & Efendi, D. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN SPI DALAM PENCEGAHAN FRAUD PADA PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO.

Purwanti Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, T. (2024). Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Bengkulu (Penelitian Di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu). In Jurnal Professional (Vol. 11, Issue 2).

Hasdinawati, & Abd, W. (2022). RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN SINJAI. *JIAN : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19 (2).

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *Responsivitas_Pelayanan_Publik_*
Dalam_Men_3_Nganjuk.

Lou Musu, K., Suryawati, C., Warsono, H., Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, M., Kesehatan Masyarakat, F., & Diponegoro, U. (2020). Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1).

Purytama Arnita, & Haryani, T. N. (2020). PELAYANAN PRIMA MELALUI PENYELENGGARAAN MAL PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1).

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.

Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF (Untuk penelitian yang*

bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif).

Wada, F., & Sudipa, I. (2024). *BUKU AJAR METODOLOGI PENELITIAN*.

<https://www.researchgate.net/publication/377223521>

Febriana Puryatama, A., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1).

Lou Musu, K., Suryawati, C., Warsono, H., Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, M., Kesehatan Masyarakat, F., & Diponegoro, U. (2020). *Analisis Sistem Penanganan Komplain Di Rumah Sakit Permata Medika Semarang*.

Qur'ani, B., Pd, S., & Pd, M. (N.D.). *Pelayanan Prima*