

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Kamaruddin, S. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.
- Moelong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyatiningsih Endang. (2011). *Riset Terpan Bidang Pendidikan & Teknik*. Yogyakarta: UNY Press
- Mulyawan Rahman. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik: Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif Dan Akuntabel*. Ipdn Press.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung,: Alfabeta, 2014.
- Yuningsih Tri. (2019). *Kajian Birokrasi*. Semarang: Departemen Administrasi Publik Press FISIP-UDIP.

### B. Dokumen Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Tujuan dibentuknya Ombudsman Republik Indonesia.
- Putusan Nomor 58/PUU-VI/2008 Pada Pasal 33 Ayat 3 UUD RI 1945 Tentang Pemakaian Sumber Daya Air.
- Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia No.492 /Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 09 Tahun 2003 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kotamadya Jambi Nomor 7 Tahun 1974 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Jambi.

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor : 02 Tahun 2011 Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang.

### **C. Karya Ilmiah**

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Nganjuk*. Public Administration Journal Of Research, 2(1), 1-9.

Kiptiyah, M., Pudyaningsih, A. R., & Oktafiah, Y. (2019). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Jurnal EMA, 4(1).

Nugraha, D. (2018). *Skripsi Responsivitas Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Masyarakat (Studi Kasus) Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2017*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas lampung.

Pratiwi, A. (2019). *Skripspi Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) Ojk Provinsi Lampung*. Fakultas ilmu social dan ilmu politik. Universitas lampung.

Widianati, I. (2015). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik*. Publika, 3(8).

### **D. Media**

Infojambi.com. (2019, Mei 15). sidang-kasus-pdam-tirta-mayang-saksi-merasa-dizolimi/.

Jamberita.com. (2020, April 27). janji-12-jam-pdam-tirta-mayang-mati-hingga-27-jam-air-mati-tanpa-solusi/.

Jambikota.bps.go.id. (2020, September 30). jambikota.bps.go.id/publication/download

Jpnn.com. (2017, Maret 25). foto/daerah/17414/warga-jambi-kesulitan-dapatkan-air-bersih.

Metrojambi.com. (2018, September 16). pelanggan-keberatan-tarif-pdam-tirtamayang-dinaikkan.

Ombudsman.go.id. (2018, September 16). [ombudsman.go.id/profiles/index/pfso](https://ombudsman.go.id/profiles/index/pfso)

Tirtamayang.com. (2020, Desember30). [tirtamayang.com/profil/visi-misi](https://tirtamayang.com/profil/visi-misi)