

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, S., Ati, N., & Sekarsari, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Respon Public*, 14(5), 1–13.
- Astuti, M. D., Mutiara, R., Sari, P. N., & Wiyatno, T. N. (2024). Analisis Manajemen Kualitas pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi KCP Bojongmangu. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(6), 849–853. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i6.126>
- Chafidoh Siti, H. B. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Pondok Aren Tangerang selatan. *Jurnal PERKUSI: Pemasaran, Keuangan, Dan Sumber Daya Manusia*, 4(4), 749–760.
- Desy Lintong, Siwij Devie, W. T. (2024). *Kualitas Pelayanan Air Bersih PDAM Minahasa di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan*. 2(4), 27–32.
- Edward Efendi Silalahi, & Laila Syahri Nurkharimah. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 267–276. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i3.3847>
- Fauzi, A., Fikri, A. W. N., Nitami, A. D., Firmansyah, A., Lestari, F. A., Widyananta, R. Y., Rahmah, T. S. N., & Pradana, T. W. (2022). Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Organisasi Di Pt. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 588–598.
- Fauzi Achmad, Hassanudin, Rizky.M, Abadi Cahyani Intan, Salsabila F, N. A. R. (2023). Peran Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1(5), 298–308.
- Fetni, Sudirman Baso, & Anis Ribcalia Septiana. (2023). Analisis Kualitas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Pelayanan Air Bersih Di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho*, 6(4), 1496–1510. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.293>
- Gerung, C. J., Dotulong, L. O. H., & Raintung, M. C. (2022). Analisis Perbandingan Kinerja Pns Dan Thl Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 418. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39416>
- Ginting, A. (2023). *Bentuk dan Indikator Kualitas Pelayanan*. 8–25.
- Hasan, M. (2022). Analisis Efisiensi dan Efektivitas Kinerja Pelayanan Pada

- Perusahaan Air Minum (PDAM) Tirta Agara Kutacane. *JURNAL VISIONER & STRATEGIS* Volume 11, Nomor 1 SSN : 2338-2864p. 73-79, 11, 73–79.
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi : Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(2), 45–52. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v19i2.113>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kholizah, S. N., Thamrin, D., & ... (2024). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Babelan. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(1), 1038–1048. <https://journal.drafpublisher.com/index.php/ijesm/article/view/113%0Ahttps://journal.drafpublisher.com/index.php/ijesm/article/download/113/91>
- Kosanke, R. M. (2019). *Penataan Fasilitas Produksi, Lean Manufacture, Dan 5S*. 9–37.
- Leda, H. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Medan, Restu Printing Indonesia*, Hal.57, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Lende, A. D., Thamrin, D., & Siahaan, M. (2024). Analisis Beban Kerja Dan Kinerja Karyawan Bagian Shipping Officer Pada Pt . Inti Solusi Kargo. *Journal of Economic and Strategic Management*, 2(1), 68–79.
- Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif : Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>
- Maulana, H. (2021). Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. *Program Studi Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 67–80. ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Maulana muhamad, Thamrin Djuni, Matdio siahaan, renwarin joseph, H. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Setia Asih Kecamatan Tarumajaya*. 2(7), 880–886.
- Nelvianti, Asiri, L., & Mastia. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Takawa Kabupaten Buton. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 545–559. <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat>
- Novi Anisa Safitri, Muhammad Fahmi Ilmiawan, Dini Islami, Muammar Khadavi, & Muhammad Isa Ansori. (2024). Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Keterampilan Karyawan Era Digital. *Jurnal Riset Dan Inovasi Manajemen*, 2(2), 95–110. <https://doi.org/10.59581/jrim->

widyakarya.v2i2.3288

- Nurlela Resma, Wirawan Widjanarko, B. N. (2024). Evaluasi Kerjasama Tim , Kompetensi SDM dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tekno Mandiri Abadi. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(3), 2507–2519.
- Nurmega, N. (2022). Pengaruh Pengalaman Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Balai Latihan Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi Makassar. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 2(2), 357–367. <https://doi.org/10.58191/jomel.v2i2.87>
- Prasetyo, I., Ali, H., & Ende Rekarti. (2023). Peran Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Komitmen Organisasi. *Junral Ilmu Manajemen Terapan*, 4(5), 657–664.
- Prasetyono, D. W., & Diana, A. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pdam Kabupaten Gresik. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(1), 56–70. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v12i1.63>
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Ramadhani, R., & Maharani, R. (2021). Status Hukum Pegawai Perusahaan Daerah Dalam Pola Hubungan Kerja Pemerintah Daerah Dengan Bumda. *Sol Justicia*, 4(2), 123–129. <https://doi.org/10.54816/sj.v4i2.454>
- Rustam, Razak, & Abdi, R. (2021). Pengelolaan Air Bersih Di Perumda Wae Mbeliling Kabupaten Manggarai Barat. *Journal Unismuh*, 2(3), 889–905.
- Siswanto, D. J., & Nurahndayanti, A. (2022). Pelatian Pemasangan Pompa Hidram Dalam Rangka Mengatasi Kekurangan Air Bersih di Wilayah Sumba Timur. *Jurnal Nagara Bhakti*, 1(1), 10–20.
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 8(4), 165–172. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6358138>
- Supriadi, A., Bakti, I., Jumawan, J., Rofiki, S., & Syah, Z. (2024). Analisis Perbandingan Sistem Pendidikan Korea Selatan Dengan Indonesia Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pendidikan. *MESIR: Journal of Management Education Social Sciences Information and Religion*, 1(2), 218–226. <https://doi.org/10.57235/mesir.v1i2.2910>
- Suratmojo, S., Mukhlis, M., & Lestari, E. P. (2022). Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun. *Journal on Education*, 5(1), 1394–1414.

- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Syaiful Madjid, Jainudin Lapandewa, A. K. dan R. M. D. (2024). KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM PELAYANAN PENYALURAN AIR BERSIH (Studi di Kelurahan Moya RT 05- RT08 Kecamatan Ternate Tengah). *Jurnal Government of Archipelago Jurnal Government of Archipelago*, Volume VI, 17–25.
- Undang-Undang No 5 Tentang Perusahaan Umum Pemerintah Daerah. (1962). *Undang-Undang No 5 Tentang Perusahaan Umum Pemerintah Daerah*. 1, 1–15. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/50675>
- Wacana, M. W. U. K. S. (2022). PENDEKATAN PENELITIAN PENDIDIKAN : METODE PENELITIAN KUALITATIF, METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN METODE PENELITIAN KOMBINASI (MIXED METHOD). *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Wulandari, N. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis*. 6, 108–116.