

## DAFTAR PUSTAKA

- UNICEF Indonesia. (2021). *Akses Air Bersih dan Sanitasi Layak bagi Anak dan Masyarakat Indonesia*. [Water, sanitation and hygiene | UNICEF Indonesia](#)
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Air Bersih dan Sanitasi Indonesia*. Jakarta: BPS. [Badan Pusat Statistik Indonesia](#)
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia. [UU No. 28 Tahun 2014](#)
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pratama, A. (2022). Analisis Efektivitas Pelayanan Sambungan Baru pada Perusahaan Daerah Air Minum. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 115–128.
- Perumda Air Minum Kota Padang. (2023). *Laporan Kinerja Pelayanan Publik*. Padang: Perumda Air Minum Kota Padang.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran* . CV Alfabeta Bandung.
- Maryati. MC. 2008. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPPP STIM YKPN.
- Nuraida, Ida, 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Diterbitkan PT Bumi Aksara.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, (2012). *Marketing Management*, (Ed. 14). NewJersey: Prentince Hall.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press. [\(PDF\) Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations](#)
- Web resmi Perumda Air Minum Kota Padang  
<https://app.pdampadang.co.id/board>
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.

Wibowo, S., & Lestari, D. (2021). *Evaluasi Kendala Operasional dan Komunikasi Pelanggan dalam Layanan Publik Sektor Utilitas*. Jurnal Bisnis dan Administrasi, 11(1), 45–58.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasangan dan Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.