

DAFTAR PUSTAKA

- Alegre, H., Baptista, J. M., Cabrera, E., Cubillo, F., Duarte, P., Hirner, W., Merkel, W., & Parena, R. (2016). *Performance indicators for water supply services* (3rd ed.). International Water Association.
- Ali, M., Rahman, A., & Putra, D. (2024). Influence of service quality on customer satisfaction in regional water utilities. *Journal of Public Service Quality*, 8(1), 45–59.
- Anonim, 2014. Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan Terpadu.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan prima dalam praktik saat ini*. Deepublish
- Bakker, K., & Kooy, M. (2018). The governance of urban water services. *Annual Review of Environment and Resources*, 43, 183–206.
- Chuenyindee, T., et al. (2022). *Public service quality and citizen satisfaction: A systematic review*. *Heliyon*, 8(8), e10186.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hering, J. G., Sedlak, D. L., Tortajada, C., Biswas, A. K., & Niwagaba, C. B. (2016). Urban water and sanitation: Sustainability and resilience. *Environmental Science & Technology*, 50(5), 2419–2421.
- Howard, G., & Bartram, J. (2018). *Domestic water quantity, service level and health*. World Health Organization.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Janah, R., Arlan, A. S., & Mahdalina. (2023). Kualitas pelayanan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Publikasi Administrasi Publik*, 7(2), 565-572.
- Jonkisz, A. (2021). Assessing public service quality: Contemporary approaches and challenges. *Sustainability*, 13(22), 12648.
- Kumpel, E., & Nelson, K. L. (2016). Comparing microbial water quality in intermittently and continuously supplied water systems. *Water Research*, 47(14), 5176-5188.
- Lasut, Y., Manopo, J., & Lumenta, D. (2023). Sistem penyediaan air minum dan keberlanjutan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 101–113.

- Latifah, N., Arpandi, & Riadi, S. (2025). Kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Instalasi Kota Kecamatan (IKK) Kecamatan Juai Kabupaten Balangan (Studi 3 desa: Desa Mungkur Uyam, Desa Sirap, Sumber Rejeki). *Jurnal Publikasi Administrasi Publik*, 9(2), 721-730.
- Lupiyoadi, R. (2017). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Mukarom & Laksana (2022). *Manajemen Pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Stia.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nadami, A., Setiawan, R., & Urahmah, N. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik menggunakan model Fitzsimmons. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(1), 25–39.
- Natalianto, R., Saputra, A., & Hidayat, R. (2023). Kualitas pelayanan PDAM terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 67–78.
- PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda) Unit SPAM Paminggir. *Data Inventaris Sarana Unit Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) Paminggir*. Dokumen Internal, PT. Tirta Agung Amuntai (Perseroda)
- Purwanto, E. A. (2020). *Pelayanan publik: Konsep dan implementasi*. Gava Media.
- Putri, D. A., & Mursyidah, L. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 88–99.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Rossmann, L. A. (2020). *Water distribution system analysis*. U.S. Environmental Protection Agency.
- Rusmawati, E., & Dompok, T. (2023). Responsivitas pelayanan air bersih berbasis kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Daerah*, 7(2), 54–66.
- Saragih, L. (2024). *Pelayanan publik*. CV. Eureka Media Aksara.
- Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. (2022). *Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik*.

- Sinambela, L. P., dkk. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2020). *Pelayanan publik di era tata kelola pemerintahan*. Gava Media.
- Sumardi. (2023). *Pelayanan publik*. CV. Eureka Media Aksara.
- Sutrisman, A., Yuliani, S., & Pratama, F. (2023). Transparansi dan akuntabilitas pelayanan air minum daerah. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 10(1), 33–47.
- Syahrusiyani. (2023). Pelayanan publik sektor air minum dan tantangan daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 77–90.
- Tahir, M. (2020). *Manajemen kualitas*. CV. Eureka Media Aksara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (Edisi 4). Andi Offset.
- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2017). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8-9), 891-913.
- Water Utility Service Quality Index. (2024). Measuring public water service performance. *International Journal of Water Management*, 19(1), 1–15.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.