

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad, B. 2018. Buku Ajar Pelayanan Publik. Makassar. Phinisi Utama
- Ahmad, B. 2018. Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Bandung. Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Ali, Faried. 2004. Filsafat Administrasi. Jakarta : PT. Raja Grafinfdo
- Dewi Irra Chrisyanti. 2011. Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta : Prestasi Pustaka
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2005. E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Di Berbagai Belahan Dunia. Yogyakarta : Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government - Strategi Pembangunan dan pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta : Andi Offset
- Indrajit. 2002. Membangun Aplikasi E-Government. Jakarta : PT. Elek Media Komputindo
- Irawan Bambang dan Muhammad Nizar Hidayat. 2021. E-Government - Konsep, esensi, dan studi kasus. Samarinda. Mulawarman University Press
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, teori, dan isu. Yogyakarta : Graha media.
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. Dasar-Dasar Administrasi Publik. Depok : PT. RajaGrafindo
- Pasalong. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta
- The Liang Gie. (2009). Administrasi Pekantoran Modern. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Thoma, Miftah. 2008. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta : Kencana Prenadan Media Grup.
- Zulhakim, Aziz A. 2012. Mengenal E-Government : Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Dalam Inovasi Pelayanan Publik.

### Jurnal/Skripsi

- Maktublo, Hamila. 2020. "Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa
- Malik, Ihyani. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Daerah (PDAM) Di Makassar". Jurnal Universitas Muhammdiyah. Volume 2, Nomor 2.
- Nurchayani, Mutia. 2015. "Penerapan E-Government Kelurahan Di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukkang Kota Makassar" Skripsi Makassar. Universitas Hasanuddin.

Nurita, R. 2016."Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance di Pemerintah Kota Malang". Jurnal Cakrawala Hukum. Volume 7, Nomor 2: Halaman 238-246.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembang E-Government.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Di Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 21 Tahun 2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Kelayakan Investasi Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/1990 Tahun 1990 tentang Pengendalian Mutu Air Pada Sumber air.

Peraturan Menteri PUPR No 27 Tahun 2016.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Perpres Nomor 38 Tahun 2015.

Undang-Undang Dasar 1945. Pasal 33 ayat (3).

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.

### **Website**

<https://makassarkota.bps.go.id/indicator/12/72/1/jumlah-penduduk-menurut-kecamatan-dan-jenis-kelamin-di-kota-makassar.html>

[www.detiksulsel.com](http://www.detiksulsel.com). (2022, Mei 7). Warga Makassar Keluhkan Air PDAM Keruh, Dirut: Ada Aduan Kami Tindak Lanjuti. Diakses dari (<https://www.detik.com/sulsel/berita/d-6067104/warga-makassar-keluhkan-air-pdam-keruh-dirut-ada-aduan-kami-tindak-lanjuti>)

[www.makassarterkini.id](http://www.makassarterkini.id). (2022, Juli 25). PDAM Makassar Respons Keluhan Pelanggan di BTP Soal Minimnya Suplai Air. Diakses dari

(<https://makassar.terkini.id/pdam-makassar-respons-keluhan-pelanggan-soal-minimnya-suplai-air/>)

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Muhammad Syaifullah Ansyhariputra

Tempat Lahir : Kendari, Sulawesi Tenggara

Tanggal Lahir : 05 Januari 2001

Alamat : Jl. Ir. Soekarno No.33B

Agama : Islam

No. HP : 083153013604

Nama Orang Tua

Ayah : M. Asri

Ibu : Sitti Rohani Kasim

Pendidikan Formal :

SD : SD Negeri 1 Kendari Barat

SMP : SMP Negeri 1 Kendari

SMA : SMA Negeri 1 Kendari

S1 : Departemen Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin



(Dokumentasi dengan Andi Nur Awwalia P. Unit Pelaksana Teknis PDAM kota  
Makassar)



(Dokumentasi wawancara dengan Andi Prawika Utary, Kasie Hubungan  
Pelanggan Bagian Hubungan Masyarakat)



(Dokumentasi wawancara dengan Dimas Satrio, Pelanggan PDAM)



(Dokumentasi dengan Tora, Pelanggan PDAM)