

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Desiwantera. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik Undang-Undang 25/2009*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fatchuriza, M., & Prasojo, T. A. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 45–53.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasdinawati, & Abd. wahid. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai. *JIAN: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 81–96.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Kemenkeu. (2019). *Definisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*. URL: <https://jdih.kemenkeu.go.id/kamus-hukum/perusahaan-daerah-air-minum?id=06375c2a18817a4b28ddac7a0d91ab55>. Diakses pada tanggal 14 April 2026.
- Makassar, P. K. (2024). *SOP Pengaduan Pelanggan Kantor PDAM Kota Makassar*. URL: https://admin.mpp.makassarkota.go.id/api/get-image?path=/dinas/sop&nama_file=sop-dinas-1758108390-SOP PENGADUAN PELANGGAN.pdf.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*. Probolinggo: CV. Mitra Ilmu.
- Milandia, S., Dharma, A. S., & Sari, R. (2025). Masyarakat Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 222–234.
- PU, K. (2024). *Buku Kinerja Bumd Air Minum Tahun 2024 Wilayah III*. Kementerian Pekerjaan Umum. [https://data.pu.go.id/sites/default/files/Buku Kinerja_Wilayah 3_2024.pdf](https://data.pu.go.id/sites/default/files/Buku%20Kinerja_Wilayah%203_2024.pdf)
- PUPR, K. (2023). *Kinerja BUMD Air Minum Tahun 2023*. <https://www.perpamsi.or.id/storage/assets/upload/3m4pBwREtq7nSEIsaguDMgwnROX5h7pwqOuw7HD2.pdf>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sukaharjo: Tahta Media Group.
- Rasdiana, & Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.
- Sheren, A. O., & Ridwan, M. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara dalam Penanganan Laporan Masyarakat. *XX*(1), 73–95.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Didit, S., Bima, D., & Syaifudin. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Statistik, B. P. (2024). *Kecamatan Tamalanrea dalam Angka 2024* (Vol. 12). BPS Kota Makassar.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

- Widanti, N. P. T. (2022). Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent. *Ijd-Demos*, 4(2), 872–879.
- Zahra, H., Santoso, S., & Arif Kurniawan, I. (2024). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Simpel TKR PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 7(1), 87–98.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.