

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Prenada Media. Jakarta
- Fahmi, Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. PT Gava Media. Yogyakarta
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Elektronik Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto & Akbar Zainuddin. 2007. *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Yogyakarta: Aptikom
- Johan S, Albi A. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Jejak
- Keban, Y, T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Lexy J, Moleong. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Muhibudin Wijaya, dkk. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Governance*". Pusaka Setia. Bandung
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES. Jakarta
- Sinambela, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung

JURNAL & SKRIPSI

- Aloysius Rengga, Orin Riana, Nina Widowati. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening PDAM Tirta Bening Cabang Juwana Kota Kabupaten Pati*. Jurnal Fisip. Ilmu Administrasi Publik. Universitas Diponegoro.

- Arifah, Ulva. 2020. *Kinerja PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Universitas Andalas.
- Hadi, Shafruddin. 2014. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro*. Skripsi Fisip. Universitas Lampung.
- Istiani, Fifin. 2017. *Kinerja PDAM Tirta Siak Dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih di Kota Pekanbaru*. Jurnal Fisip.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. FIAT JUSTICIA.
- Melati, Cut Rima. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Maharani, Fahdea Medina. 2021. *Analisis Pengembangan E-Government Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Padang Panjang*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Universitas Andalas.
- Prananta, Ilham Yoga. 2019. *Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Retribusi Air Secara Online Untuk Mewujudkan Good Governance di PDAM Jember*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Universitas Jember.
- Rusdi, Ahmad. 2021. *Analisis E-Government Pada Penerapan Aplikasi Sapo Rancak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang*. Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Universitas Andalas.

DOKUMEN-DOKUMEN

Business Plan PDAM Kota Padang Panjang 2015-2019

Peraturan Daerah Kota Padang Panjang Nomor 2, 3 & 4 Tahun 2002 Tentang PDAM Kota Padang Panjang

Peraturan Menteri PANRB No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Padang Panjang Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyesuaian Tarif Air Minum PDAM Kota Padang Panjang

Undang Undang RI No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Rekapitulasi Pembayaran Rekening Pelanggan

Website :

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan *E-government*. Diakses dari <https://jdih.kominfo.go.id>

Undang Undang RI No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id>

