

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi. (2024). *Kota Bukittinggi Dalam Angka 2024*. Bukittinggi: BPS.

Balqis, M. A. (2025). *Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Unit Rambutan Kota Palembang*. Skripsi. Universitas Sriwijaya.

Dwiya, Ketut Gede Sri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus pada Honda Astra Motor." *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis* 3, no. 1 (Juni 2018): 75-84.

Ferdiansyah, R. (2024). *Penanganan Keluhan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang*. Skripsi. Universitas Tidar.

Fitria, F., Gafar, M., & Arsyad, D. H. (2025). Responsivitas Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Unit Ibu Kota Kecamatan (IKK) Di Desa Sandana Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Sektor Publik*, 2(1), 21-27.

Haryati, E., et al. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*. CV Rey Media Grafika.

Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal of Research*, 2(1), 1-9.

Ismail, I., & Rukmana, N. S. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 12.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2023). Data Kapasitas dan Layanan PDAM di Indonesia. Diakses dari <https://data.pu.go.id/dataset/kapasitas-dan-layanan-pdam>

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

Nabila, S. (2026). *Efektivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Tirta Terubuk Cabang Duri Dalam Penyediaan Air Bersih Di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Naharuddin, A. (2024). *Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Giri Tirta Kabupaten Gresik (Studi Di Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)*. Skripsi. UPN Veteran Jawa Timur.

Pangaribuan, Y. P. (2025). *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan Utara*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024.

Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang. (2024). *Profil PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi*. Diakses pada 18 Januari 2026, dari https://www.pdamkotabukittinggi.co.id/detail?menu_id=3

Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang. (2024). *Sejarah Pendirian*. Diakses dari <https://pdamkotabukittinggi.co.id>

Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*.

Rochmah, S. (2013). *Responsivitas Pelayanan: Studi Pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

Setiawan, M. F., & Syafril, R. (2024). Responsivitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Bagi

Masyarakat Kecamatan Nanggalo Kota Padang. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(3), 1937-1941.

Suganda, D. A., et al. (2025). *Buku Referensi Administrasi Publik Teori, Konsep, dan Aplikasi Dalam Pemerintahan Modern*.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ulfa, A. (2020). *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi*. Skripsi. Universitas Andalas.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 33 ayat (3).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air.

Wahid, A. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 19(2), 81-96.

Wowor, S. O. K. (2016). *Responsivitas Dalam Pendaftaran Peralihan Hak Atas Tanah Jual Beli Di Kantor Pertanahan Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah*. Skripsi. Universitas Tadulako.

Zuela, E. V. (2024). *Responsivitas Pemerintah Kota Jambi Dalam Penerapan Aplikasi Sikesal Ditinjau Dari Konsep Pemerintahan Digital*. Skripsi. Universitas Jambi.