

## Daftar Pustaka

- Arikanto, S. (2005). *Manajemen Penelitian (edisi revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Bungin, B. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen Kinerja: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Koentjaraningrat. (1985). *Metode-Metode Penelitian Kualitatif Masyarakat*. Jakarta : Gramedia.
- Kreitner, Robert; Angelo Kinicki. (2014). *Perilaku Organisasi: Prganizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Male, M. (1985). *Metode Penelitian Sosial Modul 1-5*. Jakarta: Kuranika.
- Moehariono. (t.thn.). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, I. (2015). *Budaya Organisasi, Kepemimpinana dan Kinerja*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Negara*. Bandung: ALFABETA.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Rosyidi, S. (t.thn.). *Pengantar Teori Ekonomi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- S, N. (1992). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Transiti.

Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Usman, H. (1996). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta.

wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.

Yeremias, K. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

### **Jurnal**

Istiani, F. (2017). Kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak dalam Penyediaan Kebutuhan Air Bersih di Kota Pekanbaru *Jom FISIP*, Volume 4 Nomor 2 Oktober.

Khoiron. (2017). Pelayanan Publik dan Keadilan Sosial. Departemen Administrasi Negara/Publik Universitas Islam Malang. Volume 2, Nomor 1, April 2017.

Kumorotomo, W. (1996). Meningkatkan Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan Kebijakan Deregulasi. JKAP.

Mintarti, S. (2012). Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Samarinda, *Forum Ekonomi* Vol. XV No. 2 juli 2012.

### **Skripsi**

Khairani, F. (2009). *Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*. Padang: Program Studi Administrasi Negara Universitas Andalas.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1982 Tentang Tata Guna Air.

### **Dokumen**

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat. "Provinsi Sumatera Barat dalam Angka tahun 2018

Dinas Lingkungan Hidup.2017. “Dokumen Informasi kinerja Pengelolaan Lingkungan Hidup Daerah Kota Bukittinggi Tahun 2016”.

Laporan Keuangan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi 2014-2018

PDAM Tirta Jam Gadang. Laporan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi, 2018

PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi. Sasaran dan Strategi PDAM Tirta Jam Gadang 2016-2020

### **Website**

PDAM. PDAM Tirta Jam Gadang Kota Bukittinggi: Mengaliri Kota Bukittinggi. (<http://pdamkotabukittinggi.co.id>) diakses Jumat, 16 Maret 2018.

Kaba12. Bukittinggi Butuh 400 Liter Air Per Detik. (<http://Kaba12.com>) diakses pada 28 Juli 2018.

<http://bukittinggi.co.id>

<http://pdamkotabukitttinggi.co.id>

