

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z.S., 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta : Yayasan Pancur Siwah.
- Agustina, Dian Vita. 2007. *Analisa Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih PDAM Kecamatan Banyumanik Di Perumnas Banyumanik (Studi Kasus Perumnas Banyumanik Kel. Sronдол Wetan) Semarang*. Program Pasca Sarjana Magister Teknik SipilUNDIP: Semarang.
- Amirin, M. Tatang. 2001. *Pokok-Pokok Teori Sistem*. Jakarta : PT. Raya Grafindo Persada
- Ardiyansyah, Ardiyansyah, Pitojo Tri Juwono, dan M. Janu Ismoyo. *Analisa Kinerja Sistem Distribusi Air Bersih pada PDAM di Kota Ternate*. Jurnal Teknik Pengairan 3.2 (2013):211-220.
- Arif, Saiful. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi Dan Manajemen Umum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Badan Pusat Statistik Kota Ternate. 2014. *PDAM Kota Ternate*. Ternate.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Cardoso, faustino Gomes 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Dwiyanto, Agus (edit). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, UGM.
- Dwoyanto Agus, Pratini, Ratminto, Bambang Wicaksono, Wini Tamtiari, Beavaola Kusumasari, Muhammad Nuh, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

- Effendi, Hefni. 2003. *Telaah Kualitas Air bagi Pengelolaan Sumber Daya dan Lingkungan Perairan*. Yogyakarta: Kanisius (Anggota IKAPI).
- Gaspersz, V. 1994. *Manajemen Kualitas*. Gramedia, Jakarta
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas; Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gibson, L. James 1994. *Organisasi : Perilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta : Erlangga
- Goggin, Malcolm. L. et. Al. 1990. *Implementation Theori and Practice:twrd a thisd generation*. Glenview, Illinois. USA:Foresman and Company.
- Gomes, Faustino Cardoso. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Handoko & Hani T.1995. *Manajemen Peronalia Dan SDM*, Yogyakarta:Liberty
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ikas. 2013. *Studi Jaringan Air Bersih PDAM Di Kecamatan Pontianak Tenggara*. Jurnal Teknik Sipil Untan / Volume 13 Nomor 2 – Desember 2013.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- JJ. Amstrong Sembiring. 2004. *Jurnal Pengelolaan Air Bersih di saat krisis*. (<http://digilib.ic.id>. Diakses pada 5 Mei 2016).
- Jones, Garerth R. 1995, *Organizational Theory; Managing The Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts, Lexington.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 *tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum*.
- Laporan Hasil Evaluasi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Ternate.2015. Badan Pengawan Keuangan Dan Pembangunan (BPKP) Propinsi Maluku Utara.

- Lembaga Administarasi Negara Republik Indonesia, 2006. *Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN : Yogyakarta.
- Marella, Richard L. (1992). *Factors that Affect Public-Supply Water Use in Florida, with a Section on Projected Water Use to the Year 2020*. *Water-Resources Investigations Report* 91-4123.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara : Jakarta
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 1995. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Noerbambang, Soufyan Moh., Takeo Morimura. 2005. *Perancangan dan Pemeliharaan Sistem Plambing*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Numberi, Freddy. 2000. *Organisasi dan Administrasi Pemerintah, Bahan Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fisip UGM Yogyakarta.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik : Lampiran UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT. Sinergi Visi Utama.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 416/Menkes/PER/IX/1990 *Tentang Syarat-Syarat Dan Pengawasan Kualitas Air*.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

- Ratminto, dan Atik Septik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan standar pelayanan publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ridwan, Juniarso & Ahmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa Cendekia.
- Robbins, S.P. 1995. *Managing Organizational Conflict :A Non-Traditional Approach*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Rosidah, Ambar Teguh Sulistiyani. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Siagian , Sondang. P. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Sinulingga, Budi. D. 1999. *Pembangunan Kota Tinjauan Regional dan Lokal*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta : Alfabeta.
- Sutopo, 2000. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Suradinata, Ermaya. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Ramadhan : Bandung
- Sutrisno, C. Totok. *Teknologi penyediaan air bersih*. Rineka Cipta, 2010.
- Tandidatu, Bertnados. 2006. *Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan di RSUD "DR. JAAP SOLOSSA, M.SI" Kabupaten Puncak Jaya*

*Propinsi Papua). Tesis (tidak dipublikasikan). Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.*

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo.

Thoha, Miftah. 2001. *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : CV . Andi Offset.

Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Winarno, Surakhmad. 1997. *Dasar dan Teknik Riset*. Bandung; Tarsito.

Wirakusumah, S. 2003. *Dasar-Dasar Ekologi Bagi Populasi Dan Komunitas*. Jakarta : Universitas Indonesia.

Ya'qub, Hamzah H. 1984. *Menuju Keberhasilan Manajemen Dan Kepemimpinan*. CV Diponegoro, Bandung.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry, 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Perceptions And Expectations*. The Free Press A Division Of Macmillan, New York

Zainun, Buchari. 1989. *Manajemen dan Motivasi*. Edisi Revisi, Balai Aksara.

### **Koran ( Media Cetak)**

Malut Post, Senin. 01 februari 2016. “*Krisis Air Bersih Makin Kritis*” (<http://portal.malutpost.co.id/en/daerah/kota-ternate/item/11382-krisis-air-bersih-makin-kritis>) diakses pada tanggal 30 juli 2016.

Malut Post, Kamis 05 April 2016. “*Didemo, Perusahaan Ino Ake Langsung Tutup*”. (<http://portal.malutpost.co.id/en/daerah/kota-ternate/item/14928-didemo-perusahaan-ino-ake-langsung-tutup>) diakses pada tanggal 30 juli 2016.