DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku :

A, Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service.* New york: The Free Press

Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui E-Government.* Malang: Bayumedia Publising.

Anwar, Khoirul dan Oetojo. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah SIMDA.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ahira, Ana, 2008. *Pengertian dan penggunaan website secara umum.* Jakarta : toko gunung agung

Dwiyanto, Agus. 2008. *Good governance melalui pelayanan publik.*Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press

Eko Indrajit, Richardus. 2004. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.* Yogyakarta:Andi.

Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc

Gesperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Hasibuan, Malayu. 1996. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah.* Jakarta: Toko Gunung Agung.

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaruan.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA LAN Press.

Mangkunegara, Prabu Anwar. 2005. *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Pabundu, Mohammad. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik.* Jakarta: Widya Praja.

Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*.Jakarta: PT.Balai Pustaka

Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.

Sarwoto, 1985. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen.* Jakarta: Gahlia Indonesia.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

Tjiptono, Fandi. 1995. *Total Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset

----------1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.\

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: CV Cutra Media.

Winarno, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik.* Yogyakarta:Media Pressindo (Anggota IKAPI).

Wiryatmi, Endang Tri L. 1996. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: LAN.

Yudoyono, Bambang. 2001. *Otonomi Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

B. Dokumen

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999.

Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah.

Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 39/Menlh/8/1996 Tentang Jenis Usaha Atau Kegiatan Yang Wajib Dilengkapi Dengan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 18/Prt/M/2007 Tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2005 Tentang kerjasama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 38/Pmk.01/2006 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengendalian Dan Pengelolaan Resiko Atas Penyediaan Infrastruktur.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2000 Tentangmusaha Dan Peran Masyarakat Jasa Konstruksi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Jasa Konstruksi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Pembinaan Jasa Konstruksi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2002 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kantor Menteri Negara Lingkungan Hidup Di Bidang Pengendalian Dampak Lingkungan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 1999 Tentang Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1969 Tentang Pernyataan Tidak Berlakunya Berbagai Undang-Undang Dan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 Tentang Organ Dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.

C .Rujukan elektronik

http://.*www.pambdg.co.id*