

Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Hikma Yunita¹ Kartius²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kharudin Nasution No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
hikmayunita@student.uir.ac.id kartius@soc.uir.ac.id

Received : August 14, 2024;

Accepted : 15 August 2024

Abstract

The aim of this research is to determine and analyze the quality of clean water services at the Tirta Terubuk Drinking Water Company, Duri Branch, Mandau District, Bengkalis Regency. This research uses a descriptive survey type using quantitative methods. A descriptive survey is a research method that uses a sampling process from a population through data collection techniques using questionnaires. From the results of research that has 5 indicators, the average answer is quality and sufficient quality. From what the author has researched and observed, Perumda Air Tirta Terubuk, Duri Branch, Mandau District, Bengkalis Regency, lack of operational vehicles, lack of personnel in the field, weather factors, lack of budget and insufficient raw water and existing raw water sources.

Keywords: *Water quality, regional government services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis . Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, survey deskriptif adalah suatu metode penelitian yang melalui proses pengambilan sampel dari suatu populasi melalui teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Dari hasil penelitian yang memiliki 5 indikator penilaian rata-rata menjawab berkualitas dan cukup berkualitas. Dari yang penulis teliti dan cermati Perumda Air Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis kekurangan kendaraan operasional, kurangnya jumlah personil dilapangan, faktor cuaca, kurangnya anggaran dan tidak mencukupinya air baku dan sumber air baku yang ada.

Kata Kunci: *Kualitas air, pelayanan perumda*

Pendahuluan

Hikma Yunita dan Kartius

Journal of Public Administration Review Vol. 1 No. 1 / 2024

958

Dalam pembukaan UUD 45 Pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Masyarakat membutuhkan air yang memiliki kualitas yang baik serta terjaminnya mutu dari air, hal ini dikarenakan digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat seperti masak, mandi, dan mencuci. Ketidaksesuaian antara kebutuhan dengan ketersediaan sumber daya yang ada mengakibatkan terjadinya ketimpangan dalam pemenuhan kebutuhan tersebut. Oleh karena itu, Permasalahan tentang air bersih haruslah diperhatikan oleh pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di setiap daerah. Hal ini dimaksudkan agar memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Pendistribusian air bersih yang tidak merata menyebabkan ketidakseimbangan kota yang tidak nyaman bagi masyarakat yang tidak mendapatkan air bersih yang cukup.

Melihat begitu pentingnya masalah air bersih bagi masyarakat, pemerintah perlu memberikan perhatian khusus dalam masalah pengelolaan air. Pengelolaan air bersih merupakan upaya untuk mendapatkan air yang bersih dan sehat sesuai dengan standard mutu air untuk kesehatan. Persyaratan tersebut adalah ditinjau dari segi kualitas air yang meliputi kualitas fisik, kimia, biologi, dan radiologi, sehingga apabila dikonsumsi tidak menimbulkan efek samping sesuai dengan ketentuan Umum Permenkes No. 416/Menkes/PER/IX/1990. Sudah tentu air yang layak adalah air yang secara fisiknya jernih, tidak berbau dan tidak berasa.

Dengan dibentuknya PDAM maupun PERUMDA sebagai merupakan perwujudan dari desentralisasi tersebut. PERUMDA Air Minum ini adalah salah satu unit perusahaan daerah yang fungsinya mengatur, mengelola dan mendistribusikan air bersih bagi masyarakat umum. Kepuasan akan sarana air bersih dapat dijadikan sebagai standar PERUMDA telah mampu memenuhi persyaratan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani masyarakat.

Dilihat dari fenomena-fenomena mengenai Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Perumda Air Minum Tirta Terbuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Dalam hal kuantitas adalah jumlah kebutuhan air bersih yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. penulis menilai bahwa perusahaan tersebut belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan di Kota Cabang Duri secara merata. Hal ini dikarenakan kurangnya air baku yang disediakan oleh perumda.

Dalam hal kontinuitas air pada perumda, penulis melihat masalah dimana perusahaan air bersih tersebut masih belum mampu mendistribusikan air secara berkelanjutan selama 24 jam dalam sehari. Hal ini dikarenakan perumda menggunakan sistem bergilir dalam pendistribusian air kepada pelanggan.

Dalam hal kualitas air yang disalurkan, beberapa pelanggan terus mengeluhkan masalah seperti kualitas, kekeruhan, bau, dan rasa. Hal ini disebabkan warna air yang disebabkan oleh pipa-pipa usang yang memerlukan peremajaan/pembaruan. Sedangkan kualitas airnya berbau karena masih diolah dengan klorin.

Adapun tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Air Bersih Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Terbuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi

Menurut Ali (2011:19), administrasi mencakup pengurusan, pengkoordinasian, dan pengelolaan. Jika ditambahkan awalan *pe* dan akhiran *an* pada masing-masing maknanya, maka semuanya bertujuan untuk mengatur sebab yang menjadi sasaran pengurusan, pengelolaan, dan yang terpenting pengaturan. Menurut Gie (dalam Zulkifli dan Moris, 2014; 14), administrasi adalah serangkaian kegiatan pengorganisasian menyeluruh untuk pekerjaan dasar yang dilakukan oleh sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Tanggung jawab utama mencakup fitur administrasi umum dari sudut pandang prosedural. Demikian pula, menurut Siagian, administratif mengacu pada proses lengkap dalam mewujudkan keputusan, yang biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan (Affifudin, 2015; 5).

Konsep Organisasi

Menurut Sondang P Siagian (Dalam Zulkifli 2009;71) organisasi adalah sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau kelompok orang yang disebut bawahan. Berbeda dengan Winardi (2011; 15) mengartikan organisasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari berbagai aspek dan subsistem yang masing-masing saling berinteraksi guna mencapai maksud atau tujuan organisasi.

Konsep Manajemen

Menurut Sondang P Siagian (dalam Hendry Andry, 2015; 12), manajemen adalah praktek penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari enam unsure (6M) yaitu: Man, Money, Methode, Material, Machine, dan Market. Menurut Thoha (2013;8) Manajemen suatu rumusan yang sering dikemukakan ialah bahwa manajemen adalah suatu proses pencapaian tujuan organisasi lewat usaha-usaha orang lain.

Konsep Pelayanan

Ratminto (2010:5) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. (J.PG. Sianipar: 1999;5).

Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Bery dan Parasuraman dalam Yamit (2005) telah melakukan berbagai penelitian terhadap jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima

dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut yaitu bukti langsung(tangible), keandalan(reliability), daya tanggap(responsiveness), jaminan(assurance), empati(empathy). Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Metode

Penelitian ini menggunakan tipe survey deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif, survey deskriptif adalah suatu metode penelitian yang melalui proses pengambilan sampel dari suatu populasi melalui teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner. Data dan informasi yang terkumpul itu didapat dari respon masyarakat mengenai kuisioner yang diberikan. Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan masalah pokok penelitian. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini berlokasi di Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang berada di Jalan Karya Bakti No 63 DURI.

Hasil dan Pembahasan

Bukti Langsung(Tangible)

Indikator ini mencakup kemampuan Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang tunggu untuk customer, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan dan kemudahan, dan penampilan karyawan.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, adapun wawancara kepada pelanggan Ibu Zuriah dikelurahan air jamban mengenai indikator Bukti Langsung dengan pernyataan Kenyamanan loket/ ruang tunggu pembayaran tagihan air, beliau mengatakan :

“Kalau dikantor saya tidak begitu melihat secara keseluruhan, karena kalau bayar saya hanya sampai keloket pembayaran saja, kalau diloketnya yang saya lihat untuk pelayanan sudah lumayan lah. kalau sarana dan prasarana secara umum sudah baik, misalnya saya kasih nomor ID pelanggan dicek langsung keluar nama”. (Wawancara : Rabu, tanggal 10 januari 2024, pukul 12.30 WIB).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa pegawai perumda sudah memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin dengan apa yang mereka miliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan yang tentunya sesuai dengan SOP yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis memang sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan yang baik sangat mengedepankan komunikasi yang efektif dan efisien kepada pelanggan

Keandalan (Reliability)

Indikator ini mencakup kemampuan Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis untuk memberikan pelayanan dengan segera, jujur, berkualitas memuaskan dan sesuai janji yang ditawarkan.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, adapun wawancara kepada pelanggan dengan Ibu Rahma dikelurahan gajah sakti mengenai indikator Keandalan dengan pernyataan Kualitas air yang diterima didaerah domisili pelanggan, beliau menjawab:

“Kalau kondisi airnya cukup bagus karena cukup jernih namun sedikit berbau mungkin akibat penggunaan kaporit jadi kami memilih tidak meminumnya. Hanya dipakai untuk keseharian saja seperti mandi, cuci, dll”.(Wawancara : Sabtu, tanggal 13 januari 2024, pukul 09.30 WIB).

Diketahui dari hasil wawancara dengan Ibu Rahma dikelurahan gajah sakti menilai bahwa airnya cukup jernih hanya saja airnya sedikit berbau akibat penggunaan kaporit. Sedangkan untuk kualitas air yang bersih itu tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak berasa.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih belum memuaskan hal ini dikarenakan masih banyak nya pelanggan yang merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan oleh perumda seperti sistem bergilir yang dilakukan pihak perumda dalam pembagian air ketiap-tiap daerah belum bisa dapat dikatakan secara adil dan merata. Karena pengaliran air bergilir atau giliran mati hidup yang dirasakan pelanggan tidak sama yang beberapa daerah dengan jadwal mati air yang memakan waktu yang cukup lama sedangkan didaerah yang lain tidak. Karena pelanggan perumda kebanyakan tinggal dipusat kota Duri dengan masing-masing topografu tanahnya. Sifat air yang selalu mengalir ketempat yang lebih rendah selalu mempengaruhi pendistribusian air kepada pelanggan. Terutama disaat situasi air baku yang tidak mencukupi, pelanggan yang bertempat tinggal didaerah yang tinggi letak tanahnya akan kesulitan untuk memperoleh air, situasi seperti ini sering kali memicu timbulnya konflik antara pelanggan yang tidak kebagian air.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Indikator ini mencakup kemampuan Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu kesiapan atau respon dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan, kecepatan, dalam menangani transaksi dan keluhan pelanggan.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, adapun wawancara kepada pelanggan dengan Ibu Rahma dikelurahan gajah sakti mengenai indikator Daya

Tanggap dengan pernyataan Pegawai memiliki tanggung jawab yang tinggi saat melakukan proses pelayanan, beliau menjawab :

“Menurut saya kurang bertanggung jawab. seharusnya pihak pegawai dapat mengatasi masalah air yang jarang hidup dan dengan volume/tekanan yang kecil supaya pelanggan merasa puas. ini tidak saya memakai air perumda, membayar setiap bulan tapi saya juga harus membeli air beberapa kali pertanki dalam sebulan”. (Wawancara : Sabtu, tanggal 13 januari 2024, pukul 09.30 WIB).

Diketahui hasil wawancara dengan Ibu Rahma dikelurahan gajah sakti menilai bahwa pegawai kurang bertanggung jawab dari segi mengatasi keluhan pelanggan. Pelanggan merasa tidak puas dikarenakan air yang jarang hidup dengan tekanan yang kecil meski memakai air dari perumda uga harus membeli air diluar air yang disediakan oleh perumda.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih belum memuaskan pelanggan hal ini dikarenakan adanya keluhan dari pelanggan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai perumda belum dapat memeuhi harapan pengguna layanan. Sehingga masih ada sebagian dari pelanggan yang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan pihak perumda, maka pelayanan tersebut belum efektif dan belum efisien dalam memberikan pelayanan. Karena dari segi menangani keluhan pelanggan pihak perumda terkadang lama dalam menangani nya seperti 2-3 hari baru direspon atau dilayani, sedangkan pelanggan perlu untuk dilayani segera oleh pegawai.

Jaminan (Assurance)

Indikator ini mencakup kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, adapun wawancara kepada pelanggan dengan Bapak Rizki dikelurahan air jamban mengenai indikator Jaminan dengan pernyataan Pegawai memberikan penjelasan yang jelas terkait masalah yang sedang dihadapi kepada pelanggan, beliau menjawab :

“Kalau memberikan penjelasan terkait masalah yang sedang dihadapi kepada pelanggan saya kurang tau karna saya gak ada dapat informasi tersebut. Tapi saya selalu ngecek air apakah hidup atau mati setiap harinya, namun jika air mati apa penyebabnya saya tidak tau”. (Wawancara : Kamis, tanggal 18 januari 2024 pukul 09.30 WIB).

Diketahui hasil wawancara dengan Bapak Rizki dikelurahan air jamban menilai bahwa dalam memberikan penjelasan yang jelas terkait masalah yang sedang dihadapi kepada pelanggan itu tidak ada dapat informasinya.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih belum maksimal hal ini dikarenakan pegawai dalam memberikan penjelasan yang jelas

terkait masalah yang sedang dihadapi misalkan ada masalah yang sedang dihadapi pegawai seperti perbaikan pipa yang bocor kepada pelanggan masih kurang efektif dikarenakan masih banyak pelanggan yang tidak mengetahui sebab dari air pelanggan yang mati selain dari penjadwalan seperti biasanya. Hal itu dilakukan supaya bertujuan pelanggan mengetahui sebab dari air mati itu karena apa agar pelanggan tidak merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan oleh pihak perumda.

Empati (Empathy)

Indikator ini adalah memahami segala sesuatu dan menempatkan diri pada posisi pelanggan. Empati memberikan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan para pegawai untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, adapun wawancara kepada pelanggan dengan Ibu Lise dikelurahan Gajah Sakti mengenai indikator Empati dengan pernyataan Pegawai menghargai setiap pelanggan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, beliau menjawab :

“Pegawai menghargai setiap pelanggan yang datang ke kantor, baik itu melapor keluhan maupun saat pembayaran tagihan air”. (Wawancara : Minggu, tanggal 7 Januari 2024 pukul 10.00 WIB).

Diketahui hasil wawancara dengan Ibu Lise dikelurahan Gajah Sakti menilai bahwa pegawai menghargai setiap pelanggan yang datang baik itu melapor keluhan maupun saat melakukan pembayaran tagihan air.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis penulis dilapangan penulis menemukan fakta yang menggambarkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah dijalankan dengan baik hal ini dikarenakan Hal ini dikarenakan bahwa salah satu sifat manusia adalah perasaan ingin dihargai dan dihormati, itulah sebabnya kita sebagai seorang pegawai harus dapat menghormati dan menghargai pelanggan. Pelanggan yang melakukan pembelian atau menggunakan jasa mengeluarkan biaya untuk memenuhi kebutuhannya. Jadi ketika pelanggan membayar maka pegawai wajib memberikan sesuai dengan yang dibayarkan seperti kualitas air, kualitas layanan, serta memberikan pelayanan terbaik terbaik dan berkualitas kepada pelanggan seperti sopan, ramah, rendah hati, berempati, dan senyum tulus kepada pelanggan.

Faktor Penghambat

1. Kurangnya jumlah personil dilapangan yang menangani keluhan pelanggan dikarenakan pekerjaan rangkap. Oleh karena itu pegawai tidak cepat menangani masalah dilapangan.
2. Faktor cuaca yang membuat kualitas air dan persediaan air menjadi buruk dan menjadi tidak stabil karena dipengaruhi oleh keadaan lingkungan dan kondisi alam.

3. Kurangnya anggaran mengatasi segala kerusakan atau kebocoran pipa terutama untuk menangani pipa yang lama dengan yang baru dikarenakan Perumda Cabang Duri merupakan perusahaan daerah yang masih belum bisa mandiri untuk mengelola, menggerakkan dan memfasilitasi sarana dan prasarana yang mendukung untuk menjalankan produksi air bersih.
4. Kekurangan sumber air baku dan ditambah pihak Perumda Cabang Duri masih bergantung pada subsidi sumber air baku yang diberikan oleh Pertamina, sehingga kebutuhan air bersih yang meningkat dimasyarakat tidak sesuai dengan ketersediaan air baku.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dilapangan maka diperoleh kesimpulan mengenai Pelayanan Air Bersih Pada Perumda Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang terdiri dari lima indikator yakni bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) berada pada kategori Berkualitas. Akan tetapi pelanggan masih mengeluh atau merasa kecewa atas pendistribusian air yang diberikan perumda kepada pelanggan dikarenakan pendistribusian air kepada pelanggan yang tidak lancar dan merata.

Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal:

- Affifudin. 2010. Pengantar Administrasi Pembangunan, Bandung: Alfabeta.
- Ali Faried. 2011. Teori dan Konsep Administrasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amirullah, Haris, 2004. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hamim, Sufian, 2014. Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian. Pekanbaru: UIR Press.
- Hasibuan, Melayu, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik. 2003. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian P Sondang. 2014. Administrasi Pembangunan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, P Sondang. 2003. Filsafat Administrasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Sunyato, Danang. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS
- Supriady, Deddy. 2002. Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sutrisno, C. Totok. 2010. Teknologi Penyediaan Air Bersih. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sutrisno, Totok. 2004. Penyediaan Air Minum. Jakarta: Penyediaan Air Minum. Jakarta: Rineka Cipta.
- Terry, George R. 2009. Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2008. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Kencana.
- Winardi. 2011. Teori Organisasi dan Pengorganisasian. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yussa, Tarmizi dan Andry, Hendry. 2015. Prilaku Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Zeithaml. 2003. Service Marketing. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zulkifli dan Yogia Adidi Moris. 2014. Fungsi-Fungsi Manajemen. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Apsari, N. M. D. P., Yudartha, I. P. D., & Winaya, I. K. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MANGUTAMA BADUNG TAHUN 2017.
- Bangun, K. STUDI TENTANG PELAYANAN PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN KOTA BANGUN KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA.
- Fendy Maradita, M. M., & Rusni, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PERUMDA AIR MINUM BATULANTEH CABANG SUMBAWA. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(2).
- Irawan, A., Salam, S. F., & Mahuze, I. R. (2022). Analisis Pelayanan Penyediaan Air Minum dan Bersih di Kabupaten Merauke. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 1(1), 1-10.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In *International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017)* (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta

Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.

- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah.
- Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Projek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.

- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing*.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri

Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.

- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Mulianto, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163-175.

- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasyarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar*

- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian*

Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, 7(1), 1-9.

- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In *Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia* (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Yunisman, Y., Salioso, H., Febrianto, S., Prayuda, R., & Mardatillah, A. (2022). Analysis of quality of animal health services by veterinary medical and veterinary paramedic services in food security and agricultural agency of Rokan Hilir Regency. *International Journal of Health Sciences*, 14(3), 1030-1046.
- Larasati, D., Indrastuti, S., Salioso, H., Yussa, H. A., & Suri, D. M. (2022). Analysis of the effect of job satisfaction and job motivation on the performance of cleaning officers at the environmental service agency Rokan Hilir district Indonesia. *International Journal of Health Sciences*, 6(4), 573-588.
- Salioso, H. (2016). ASN, OTDA, Politik Pilkada Serentak dan Korupsi di Indonesia. *SISI LAIN REALITA*, 1(1), 01-07.

- Adha, M. L., & Salioso, H. (2024). KINERJA ORGANISASI DI KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN BASARNAS KELAS A PEKANBARU. *JURNAL KEMUNTING*, 5(1), 1-16.
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237
- Askarial, A., Rinaldi, K., & Salioso, H. (2016). Kota Dumai Dalam Pidato Seorang Walikota.
- Kalsum, S. U., Suzana, A., & Harahap, A. Q. (2021). Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Air Bersih Perumda Tirta Muaro Unit Teluk Singkawang. *Jurnal Daur Lingkungan*, 4(2), 69-75.
- Nursamsi, N., Muflihatin, S. I., & Singgih, A. C. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Lamongan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 62-69.
- Rustam, R., Razak, A. R., & Abdi, A. (2021). Pengelolaan Air Bersih Di Perumda Wae Mbeliling Kabupaten Manggarai Barat. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 889-905.

Regulasi :

- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 907/Menkes/SK/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 04 Tahun 1994 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No 4 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis.
- Undang-undang Nomor 38 Tahun 2007 Peraturan Pemerintah.