



PENGARUH KUALITAS, KUANTITAS DAN KONTINUITAS AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA MAYANG KOTA JAMBI

(Studi Kasus Pada Wilayah Layanan 1)

Elin Dwi Putri¹, Anna Emiliawati*², Harmes²

¹Program Sarjana Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia

²Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia.

(*penulis koresponden). e-mail: anna.emiliawati@unja.ac.id

[Diterima: 10 Juli 2026; Revisi : 13Juli 2026; Disetujui :15 Juli 2026]

Abstract

The provision of high-quality clean water services is an essential factor in meeting community needs and enhancing customer satisfaction. However, customers continue to report various complaints regarding water quality, water quantity, and service continuity, which may affect their level of satisfaction with the services provided by Perumdam Tirta Mayang Jambi City. This study aimed to analyze the effects of water quality, water quantity, and service continuity on customer satisfaction in Service Area I of Perumdam Tirta Mayang Jambi City. A quantitative research approach was employed, involving 400 respondents selected through proportional sampling from a population of 62,702 customers. Data were collected using a structured questionnaire based on a five-point Likert scale. The data were analyzed using descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination with the assistance of Microsoft Excel and SPSS software. The results indicated that water quality, water quantity, and service continuity had positive and statistically significant effects on customer satisfaction, both individually and simultaneously. The correlation coefficient (R) was 0.496, indicating a moderate correlation (0.40–0.599) between the independent variables and customer satisfaction. Meanwhile, the coefficient of determination (R^2) was 0.241, indicating that 24.1% of the variation in customer satisfaction (Y) could be explained jointly by water quality (X_1), water quantity (X_2), and service continuity (X_3). Among these variables, service continuity was identified as the most influential factor affecting customer satisfaction, followed by water quantity and water quality. Overall, all research variables were rated as good based on customers' perceptions. This study concludes that continuous improvements in water quality, water quantity, and particularly service continuity are necessary to enhance customer satisfaction with the services provided by Perumdam Tirta Mayang Jambi City.

Keywords: water quality, water quantity, service continuity, customer satisfaction, multiple linear regression.

Abstrak

Penyediaan pelayanan air bersih yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, pelanggan masih menyampaikan berbagai keluhan terkait kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Wilayah Layanan I Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 400 responden yang dipilih melalui teknik *proportional sampling* dari populasi sebanyak 62.702 pelanggan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert lima poin. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji *t*, uji *F*, serta koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien korelasi (*R*) sebesar 0,496 menunjukkan adanya hubungan dengan kategori sedang (0,40–0,599) antara variabel independen dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (*R*²) sebesar 0,241 menunjukkan bahwa sebesar 24,1% variasi kepuasan pelanggan (*Y*) dapat dijelaskan secara simultan oleh kualitas air (*X*₁), kuantitas air (*X*₂), dan kontinuitas pelayanan (*X*₃). Di antara ketiga variabel tersebut, kontinuitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan, diikuti oleh kuantitas air dan kualitas air. Secara umum, seluruh variabel penelitian memperoleh penilaian dalam kategori baik berdasarkan persepsi pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas air, kuantitas air, dan terutama kontinuitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi.

Kata Kunci : kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air, kepuasan pelanggan, regresi linier berganda.

1. PENDAHULUAN

Air merupakan sumber daya alam yang memiliki peran fundamental dalam menunjang kehidupan manusia serta berbagai aktivitas sosial dan ekonomi. Ketersediaan air bersih yang memenuhi persyaratan kesehatan menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Air bersih tidak hanya berfungsi sebagai kebutuhan konsumsi, tetapi juga digunakan dalam aktivitas sehari-hari seperti

memasak, mandi, mencuci, dan sanitasi. Oleh karena itu, penyediaan air bersih harus memperhatikan aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan (Tandi K. F. et al., 2023; Laurensia C. et al., 2024). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023, air bersih merupakan air yang memenuhi persyaratan fisik, kimia, dan mikrobiologi sehingga aman digunakan

untuk kebutuhan sehari-hari. Pemenuhan kebutuhan air bersih yang memadai juga berkontribusi terhadap peningkatan kesehatan masyarakat, kesejahteraan, serta keberhasilan pembangunan daerah.

Penyediaan air bersih di Indonesia menjadi tanggung jawab pemerintah daerah melalui perusahaan penyedia air minum, yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam). Sebagai badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, Perumdam dituntut untuk mampu menyediakan layanan air minum yang memenuhi standar teknis sekaligus memenuhi harapan pelanggan. Keberhasilan pelayanan tersebut tidak hanya diukur dari kemampuan mendistribusikan air kepada masyarakat, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan mampu memberikan air yang layak, tersedia dalam jumlah yang cukup, dan mengalir secara berkesinambungan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan air bersih menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan (Suprayitno M. et al., 2021).

Kinerja pelayanan air bersih umumnya dievaluasi melalui tiga aspek utama, yaitu kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas air. Kualitas air menggambarkan kondisi fisik, kimia, dan mikrobiologi air yang menentukan kelayakannya untuk digunakan masyarakat. Air yang jernih, tidak berbau, tidak berasa, dan memenuhi standar kesehatan akan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Novita M., 2025). Kuantitas air berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan volume air yang mencukupi kebutuhan pelanggan. Ketersediaan air yang memadai menjadi syarat penting agar aktivitas rumah

tangga dapat berlangsung tanpa hambatan dan sesuai dengan standar kebutuhan air domestik (WHO; Permen PUPR Nomor 27 Tahun 2016). Sementara itu, kontinuitas air menunjukkan keberlanjutan distribusi air kepada pelanggan. Pelayanan air yang ideal diharapkan mampu menyediakan pasokan secara terus-menerus atau mendekati 24 jam setiap hari sehingga pelanggan tidak mengalami gangguan dalam memenuhi kebutuhan air bersihnya (Setyawati D. A. et al., 2023; SNI 7509:2011).

Ketiga aspek tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat penilaian pelanggan setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya (Ardin et al., 2023). Dalam pelayanan air bersih, pelanggan cenderung merasa puas apabila air yang diterima memiliki kualitas yang baik, tersedia dalam jumlah yang cukup, serta mengalir secara stabil tanpa gangguan. Sebaliknya, apabila salah satu aspek tersebut tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat menurun. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pelayanan Perumdam sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan (Farhan R. et al., 2024; Purba M. R. et al., 2024).

Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bertanggung jawab menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat Kota Jambi. Wilayah Layanan I merupakan salah satu wilayah pelayanan dengan jumlah pelanggan terbesar, yaitu mencapai 62.702 sambungan pelanggan yang tersebar di enam kecamatan, sehingga menjadi wilayah yang representatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan air bersih. Meskipun cakupan pelayanan terus

berkembang, berbagai keluhan pelanggan masih ditemukan. Data pengaduan Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi periode Januari–Agustus 2025 menunjukkan terdapat 39 keluhan mengenai air keruh dan 159 keluhan terkait debit air yang kecil. Selain itu, masih terdapat indikasi gangguan distribusi air yang menunjukkan bahwa kontinuitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa aspek kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air masih memerlukan perhatian karena merupakan indikator utama keberhasilan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) sebagaimana diatur dalam Permen PUPR Nomor 27 Tahun 2016.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas air, kuantitas air, dan kontinuitas air terhadap kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi pada Wilayah Layanan I menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan serta menjadi masukan bagi Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan air bersih yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Ruang lingkup Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Wilayah Layanan I Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi yang meliputi Kecamatan Kota Baru, Jelutung, Jambi Selatan, Jambi Timur, Pasar Jambi, dan Paal Merah. Pemilihan wilayah ini dilakukan karena mencakup sejumlah besar pelanggan aktif, memiliki karakteristik wilayah yang beragam, serta dinilai mampu

merepresentasikan aspek pelayanan dan penyediaan air bersih oleh Perumdam Tirta Mayang secara umum.

Populasi penelitian berjumlah 62.702 pelanggan aktif pada Wilayah Layanan I. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sebanyak 400 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *proportional sampling* agar jumlah responden pada setiap kecamatan proporsional terhadap jumlah pelanggan sehingga mampu merepresentasikan kondisi wilayah penelitian.

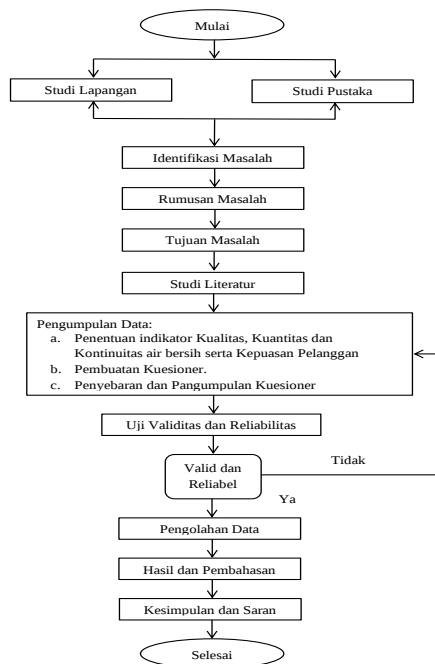
Tabel 1. Jumlah Pelanggan Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi di Wilayah Layanan I

No	Kecamatan	Jumlah (SL)
1.	Kecamatan Kota Baru	20.998
2.	Kecamatan Jelutung	12.307
3.	Kecamatan Jambi Selatan	7.824
4.	Kecamatan Jambi Timur	10.700
5.	Kecamatan Pasar Jambi	3.508
6.	Kecamatan Paal Merah	7.365
Total		62.702

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi di Wilayah Layanan I, sedangkan data sekunder diperoleh dari data Perumdam Tirta Mayang, jurnal ilmiah, serta peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan air bersih. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator variabel kualitas air, kuantitas air, kontinuitas air, dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala Likert.

Penelitian diawali dengan studi lapangan dan studi pustaka untuk memperoleh informasi awal yang mendukung identifikasi masalah. Pengumpulan data dilakukan melalui penentuan indikator kualitas, kuantitas dan kontinuitas air bersih serta kepuasan pelanggan, penyusunan kuesioner, dan

penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang diperoleh kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Jika data valid dan reliabel, data diolah dan dianalisis dengan metode regresi linier berganda kemudian disajikan dalam hasil dan pembahasan lalu kesimpulan dan saran.



2.2 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas air (X_1), kuantitas air (X_2), dan kontinuitas air (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Signifikansi pengaruh masing-masing variabel diuji menggunakan uji t, sedangkan pengaruh ketiga variabel secara simultan dianalisis menggunakan uji f. Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan ditentukan melalui koefisien determinasi (R^2).

Pembuktian pengaruh nyata dan variatif setiap variabel independen terhadap variabel dependen akan mempengaruhi secara positif dan negative, koefisien positif menandakan bahwa variabel tersebut akan meningkatkan variabel dependen sedangkan koefisien negatif berlaku sebaliknya (Harmes, 2017)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah data diuji validitas dan reliabilitas, data dinyatakan valid dan reliabel. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen, yaitu kualitas air (X_1), kuantitas air (X_2), dan kontinuitas air (X_3), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y) pada Perumdam Tirta Mayang Kota Jambi di Wilayah Layanan I.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Hasil Uji Hipotesis

Variabel Bebas	Variabel Terikat	B	Beta	t	Sig	Keterangan
Kualitas Air	Kepuasan Pelanggan	0,152	0,145	3,174	0,00	Hipotesis Diterima
Kuantitas Air	Kepuasan Pelanggan	0,188	0,210	4,350	0,00	Hipotesis Diterima
Kontinuitas Air	Kepuasan Pelanggan	0,314	0,311	6,550	0,00	Hipotesis Diterima
F = 43,144		Sig = 0,00				

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas air, kontinuitas air dan kontinuitas air terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi, maka diperoleh persamaan:

$$Y = 0,152X_1 + 0,188X_2 + 0,314X_3$$

- Nilai 0,152 pada variabel kualitas air (X_1) adalah bernilai positif, dapat dikatakan bahwa semakin baik kualitas

air yang diberikan PDAM maka akan semakin mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.

- b. Nilai 0,188 pada variabel kuantitas air (X2) adalah bernilai positif, dapat dikatakan bahwa semakin baik kuantitas air yang diberikan PDAM maka akan semakin mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.
- c. Nilai 0,314 pada variabel kontinuitas air (X3) adalah bernilai positif, dapat dikatakan bahwa semakin baik kontinuitas air yang diberikan PDAM maka akan semakin mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.

3.2 Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

- a. Variabel Kualitas Air (X1) diperoleh t hitung 3,174 lebih besar dari t tabel 1,966 ($3,174 > 1,966$) dengan tingkat signifikansi 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Variabel Kuantitas Air (X2) diperoleh t hitung 4,350 lebih besar dari t tabel 1,966 ($4,350 > 1,966$) dengan tingkat signifikansi 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kuantitas air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Variabel Kontinuitas Air (X3) diperoleh t hitung 6,550 lebih besar dari t tabel 1,966 ($6,550 > 1,966$) dengan tingkat signifikansi 0,00. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kontinuitas air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji model (uji f) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap

variabel dependen. Berdasarkan tabel 1.1 diatas, didapat nilai f hitung sebesar 43,144 dan f tabel 2,63 ($43,144 > 2,63$). Nilai signifikansi sebesar 0,00, nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05 ($0,00 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas air (X1), kuantitas air (X2) dan kontinuitas air (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,496 ^a	0,246	0,241	1,25968

Berdasarkan tabel 3 diatas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,496 yang berarti korelasi antar variabel sedang (0,40-0,599). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,241 yang artinya sebesar 24,1% variasi dalam variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas air (X1), kuantitas air (X2) dan kontinuitas air (X3) secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 75,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak dimasukkan dalam analisis ini. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ketiga variabel independen berpengaruh signifikan, masih terdapat faktor-faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Variabel kualitas air, variabel kuantitas air, variabel kontinuitas air, berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kontinuitas air merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara itu, variabel kuantitas air memiliki pengaruh sedang, dan variabel kualitas air merupakan variabel yang paling rendah pengaruhnya dibandingkan variabel lainnya dalam menentukan kepuasan pelanggan. Variabel kualitas air perlu mendapat perhatian dan peningkatan secara berkelanjutan karena kualitas air merupakan aspek penting yang secara langsung dirasakan oleh pelanggan.

Berdasarkan wawancara validasi hasil penelitian dengan pihak Perumdam Tirta Mayang, peningkatan kualitas air perlu menjadi prioritas utama karena memiliki pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan pemantauan kualitas air baku Sungai Batanghari secara berkala, terutama pada periode peningkatan kekeruhan. Mengoptimalkan proses pengolahan air pada Instalasi Pengolahan Air (IPA), khususnya pada proses koagulasi, flokulasi, sedimentasi, dan filtrasi. Melakukan flushing (penggelontoran) jaringan distribusi secara berkala untuk mengurangi akumulasi endapan pada pipa. Melakukan evaluasi dan rehabilitasi terhadap jaringan pipa distribusi yang telah berumur atau berpotensi menimbulkan endapan dan gangguan distribusi. Meningkatkan pemeliharaan fasilitas IPA dan sistem distribusi guna menjaga kualitas air yang diterima pelanggan.

Sementara itu, untuk menjaga kontinuitas air sebagai variabel yang paling dominan, perlu dilakukan peremajaan pipa distribusi utama dengan mengganti secara

berkala pipa-pipa peninggalan lama yang rawan bocor. Memasang sensor tekanan air di titik-titik kritis jaringan distribusi yang terhubung langsung ke ruang kontrol utama SCADA, tujuannya agar penurunan pasokan air terdeteksi sebelum pelanggan mengajukan komplain. Pengerukan sedimen di sekitar pompa intake perlu dijadwalkan secara ketat agar penurunan debit sungai saat musim kemarau tidak mengganggu kontinuitas penyedotan air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardin, Idwan, Asrasal, A. (2023). *Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Proyeksi Kebutuhan Air PDAM di Kecamatan Sampolawa Kabupaten Buton Selatan*. Shell Civil Engineering Journal, Volume 8 (1).
- Elvania, C. N. (2025). *Buku Ajar Pengolahan Air Bersih*.
- Farhan, R., & Rahman, Z. H. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (Studi Kasus: SPAM Sukabumi)*. Jurnal Artesis, Volume 4 (1).
- Harmes (2017). *Model Pembangunan Wilayah Berbasis Penanggulangan Kemiskinan di Kota Bengkulu. Sekolah Pasca Sarjana IPB Bogor*.
- Imam Ghozali. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Laurensia, C., Saputra, H. R., & Jaya, R. A. (2024). *Analisis Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas Air di Sejumlah Pelanggan PDAM Tangkiling*. Jurnal Ilmiah Rekayasa Sipil, Volume 12 (1).
- Novita, M. (2025). *Perencanaan Sistem Penyediaan Air Bersih Perdesaan*

- Di Kelurahan Bungus Timur Kecamatan Bungus Teluk Kabung Kota Padang. Teknik Pendidikan Profesi Insinyur, Universitas Andalas.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 *Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2014 terkait Standar Kualitas Untuk Air Minum.*
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 27 Tahun 2016 *Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).*
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 4 Tahun 2020 *Tentang Prosedur Operasional Standar (POS) Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 70 Tahun 2016 *Tentang Pedoman Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).*
- Purba, M. R., Yusab, M., & Sandyavitri, A. (2024). *Analisis Pelayanan Jaringan Air Bersih PDAM Tirta Siak Pekanbaru Berdasarkan Persepsi Pelanggan.* Jurnal Saintek STT Pekanbaru, Volume 12 (2).
- Putri, R. A. R., & Ernawati, D. (2024). *Analisis Optimalisasi Sistem Pendistribusian Air Bersih PDAM Tirta Jaya Kabupaten Pamekasan (Sumber Trasak).* Jurnal Serambi Engineering, Volume 10 (1).
- Rolia, E., et al. (2023). *Penyediaan Air Bersih Berbasis Kualitas, Kuantitas Dan Kontinuitas Air.* TAPAK, Volume 12 (2).
- Setyawati, D. A., Yasa, W. I., & Hartana. (2023). *Evaluasi Jaringan Distribusi Air Bersih Sistem Aik Bone Dan Tibu Nangklok II Dengan Menggunakan EPANET 2.0 Di Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah.* Fakultas Teknik, Universitas Mataram.
- Standar Nasional Indonesia (SNI) 01-3553-2006 *Tentang Persyaratan Mutu Air Minum Dalam Kemasan Kategori Air Mineral Dan Air Demineral.*
- Sugiyono. 2020. *Buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*
- Suprayitno, M., Kusumastuti, I. D., & Wahono, P. E. (2021). *Evaluasi Kinerja PDAM Tirta Jasa di Kabupaten Lampung Selatan.* REKAYASA: Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik Universitas Lampung, Volume 25 (2).
- Tandi, K. F., Kamulyan, B., & Nurrochmad, F. (2023). *Analisis Pengaruh Perilaku Masyarakat Terhadap Kualitas Air Baku dan Air Minum PDAM Tirta Handayani Gunung Kidul.* Jurnal Teknologi Sipil, Volume 7 (2).
- World Health Organization. (2017). *Guidelines For Drinking Water Quality.*