

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Publik	13
1. Pengertian Pelayanan Publik	13

2. Asas-Asas Pelayanan Publik	14
3. Kelompok Pelayanan Publik	16
4. Standar Pelayanan.....	16
5. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	17
6. Biaya Pelayanan Publik	18
7. Tingkat Kepuasan Masyarakat	18
8. Pengawasan Penyelenggara Pelayanan Publik	19
9. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa	19
B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	20
C. Tinjauan Umum Tentang BUMD	23
1. Pengertian Badan Usaha Milik Daerah	23
2. Ciri-ciri Badan Usaha Milik Daerah	24
3. Tujuan Pendirian BUMD	25
4. Fungsi dan Peran BUMD	25
D. Tinjauan Khusus Air Bersih.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Sifat Penelitian	30
B. Jenis Penelitian.....	31
C. Analisis Data	36
D. Jalanya Penelitian	37
E. Hambatan Penelitian dan Cara Mengatasinya	38

BAB IV PEMBAHASAN

- A. Pelaksanaan pelaksanaan tugas dan fungsi serta peranan
Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Yogyakarta
terkait pelayanan publik dalam sistem penyediaan
air bersih di Kota Yogyakarta 39
1. Gambaran Umum Kantor PDAM Tirtamarta Yogyakarta..... 39
 2. Tugas dan Fungsi PDAM Tirtamarta Yogyakarta 56
 3. Peranan PDAM Tirtamarta Yogyakarta terkait pelayanan
publik dalam sistem penyediaan air bersih 57
 4. Implementasi pelaksanaan tugas dan fungsi serta peranan
PDAM Tirtamarta Yogyakarta terkait pelayanan
publik dalam sistem penyediaan air bersih
di Kota Yogyakarta 64
- B. Upaya PDAM Tirtamarta Yogyakarta Untuk Merespons
Keluhan Dari Pelanggan Khususnya Dalam
Penyediaan Air Bersih di Kota Yogyakarta 66

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan85
- B. Saran.....87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pegawai PDAM Tirtamarta Yogyakarta.

Tabel 2. Biaya Bulanan Berlangganan Air Bersih Yogyakarta.

Tabel 3. Jumlah Keluhan dari tahun 2015 – 2017.

Tabel 4. Daftar Pertanyaan Wawancara 30 orang Konsumen PDAM.

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Persentase sudah lancar atau belum lancar penyaluran air yang diberikan PDAM Tirtamarta.

Diagram 2. Persentase bersih atau tidak bersih air yng disediakan oleh PDAM Tirtamarta.

Diagram 3. Persentase cepat atau lambat menanggapi keluhan keterkaitan air bersih yang diberikan PDAM Tirtamarta.