



## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Konsep Pelayanan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	29
2.4 Definisi Konsep dan Operasional.....	38



<b>BAB III : Metode Penelitian .....</b>	<b>42</b>
3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	43
3.3 Responden dan Sample .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Teknik Analisisl Data.....	46
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Letak Wilayah .....	48
4.2 Morfologi .....	49
4.3 Luas Wilayah .....	51
4.4 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Kapuas Hulu.....	52
4.5 Sumber Daya Manusia .....	54
4.6 Sumber Daya Keuangan.....	55
4.7 Sarana dan Prasarana.....	55
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Pelayanan PDAM Kabupaten Bogor .....	57
5.2 Kualitas Pelayanan.....	59
5.2.1 Ketepatan Waktu Pelayanan.....	60
5.2.2 Jumlah Penduduk yang Terlayani.....	61
5.2.3 Kualitas Air.....	62
5.2.4 Kontinuitas Distribusi Air .....	63
5.2.5 Kehilangan Air .....	64
5.2.6 Akurasi Pelayanan.....	66
5.2.7 Kesesuaian Biaya Pelayanan .....	68
5.2.8 Jumlah Sambungan Jaringan Layanan dibanding Jumlah Penduduk.....	68
5.2.9 Sistem Pelayanan.....	69
5.2.10Kualitas Machines (mesin dan peralatan).....	75
5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	78
5.3.1 Karakteristik Organisasi.....	78
5.3.2 Finansial .....	87
5.3.3 Sumber Daya Manusia .....	93
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>107</b>
6.1 Kesimpulan.....	107
6.2 Saran.....	109



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kapuas Hulu**  
UMIATY, Sri, Dr. Agus Heruanto Hadna  
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 .....	55
Tabel 4.2 .....	56
Tabel 5.1 .....	65
Tabel 5.2 .....	69
Tabel 5.3 .....	72
Tabel 5.4 .....	88
Tabel 5.5 .....	95
Tabel 5.6 .....	96
Tabel 5.7 .....	104



Halaman	19	Gambar 2.1
	24	Gambar 2.2
	25	Gambar 2.3

**DAFTAR GAMBAR**