

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	13
2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....	29
2.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	71



3.2	Lokasi Penelitian .....	72
3.3	Definisi Konsep .....	73
3.4	Definisi operasional .....	74
3.5	Responden dan Sample .....	76
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	78
3.7	Teknik Analisis Data.....	79
<b>BAB IV DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN .....</b>		<b>81</b>
4.1	Deskripsi Kota Ternate .....	81
4.2	Deskripsi PDAM Kota Ternate .....	83
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>129</b>
5.1	Kualitas Pelayanan PDAM Dengan Metode SERVQUAL .....	129
5.2	Deskripsi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan PDAM .....	150
5.3	Interpretasi Hubungan Antar Kualitas Pelayanan PDAM Dengan Faktor-Faktor yang mempengaruhinya.....	169
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>180</b>
6.1	Kesimpulan.....	180
6.2	Saran.....	182
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>184</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Sistem Penyediaan Dan Pengelolaan Air Bersih Kota Ternate.....	5
<b>Tabel 1.2</b> Data Kapasitas Sumber dan Produksi Air Bersih Kota Ternate .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Perbedaan Karakteristik Antara Pelayanan Barang Dan Jasa .....	15
<b>Tabel 2.2</b> Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	17
<b>Tabel 2.3</b> Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	22
<b>Tabel 4.1</b> Instalasi Sumber Air .....	86
<b>Tabel 4.2</b> Resservoir dan Station Booster.....	86
<b>Tabel 4.3</b> Jaringan Pipa .....	87
<b>Tabel 5.1</b> Kesimpulan Hasil Wawancara.....	149
<b>Tabel 5.2</b> Daftar Pegawai PDAM Kota Ternate Menurut Tingkat Jabatan.....	159
<b>Tabel 5.3</b> Daftar Pegawai PDAM Kota Ternate Menurut Tingkat Pendidikan .....	161
<b>Tabel 5.4</b> Daftar Pegawai PDAM Kota Ternate Yang Pernah Mengikuti Diklat Dilingkungan PDAM Kota Ternate .....	165

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Segitiga Pelayanan Publik .....	44
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Konsep .....	70
<b>Gambar 4.1</b> Cakupan Pelayanan .....	87
<b>Gambar 4.2</b> Proses Pengolahan Air PDAM Kota Ternate.....	90
<b>Gambar 4.3</b> Struktur Organisasi PDAM Kota Ternate.....	93
<b>Gambar 5.1</b> Ruang Kantor Pelayanan PDAM .....	131
<b>Gambar 5.2</b> Ruang Pegawai Pelayanan PDAM .....	131
<b>Gambar 5.3</b> Spanduk Proses Pelayanan dan Himbauan oleh PDAM .....	134
<b>Gambar 5.4</b> Pegawai PDAM sedang Melayani Pelanggan.....	139
<b>Gambar 5.5</b> Pegawai PDAM Sedang Menanggapi Keluhan Pelanggan .....	139