

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Pelayanan Publik	15
a. Pengertian Pelayanan Publik	15
b. Kualitas Pelayanan Publik	17
c. Pelayanan Air Bersih	21
d. Indikator Pelayanan Publik.....	24
2. Variabel-variabel yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	32
a. Kemampuan Finansial	37
b. Kemampuan Sumber Daya Manusia	40
B. Kerangka Berpikir	44
C. Sasaran Penelitian	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	47
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
C. Sumber Data.....	49
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	50
E. Sampel Penelitian.....	53
F. Analisis Instrumen Penelitian	54
G. Teknik Pengujian Keabsahan Data	59
H. Teknik Analisis Data.....	62

BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

A. Tujuan	66
B. Sejarah PDAM	66
C. Visi Misi.....	70
D. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas Kerja PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta	71
E. Sumber Air Baku dan Wilayah Pelayanan.....	82
F. Data Pelanggan PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta.....	84

BAB V KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PDAM TIRTAMARTA KOTA YOGYAKARTA

A. <i>Tangibles</i>	86
B. <i>Responsiveness</i>	99
C. <i>Responsibility</i>	104
D. <i>Assurance</i>	111
E. <i>Emphaty</i>	114
F. Kondisi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan	119

BAB VI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN

A. Kemampuan Finansial	121
B. Kemampuan Sumber Daya Manusia	132
C. Temuan dari Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	144

BAB VII KESIMPULAN

A. Kesimpulan	147
---------------------	-----



B. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	152
Lampiran 1. Struktur Organisasi PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta	158
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Penelitian	159
Lampiran 3. Kisi-Kisi Kuesioner	164
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	165
Lampiran 5. Hasil Validitas Instrumen	177
Lampiran 6. Hasil Realibitas Instrumen.....	178
Lampiran 7. Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian.....	179
Lampiran 8. Catatan Lapangan Penelitian	183
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian	189