

## DAFTAR ISI

Halaman.

**ABSTRAK** ..... **i**

**KATA PENGANTAR**..... **ii**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 7

1.3 Tujuan Penelitian ..... 8

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 8

1.5 Manfaat Penelitian ..... 8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....10

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....10

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik .....13

2.1.2.1 Definisi Konsep Kualitas.....13

2.1.2.2 Kriteria Kualitas Pelayanan Publik .....18

2.2 SOP Pelayanan Air Bersih di UPT AM Kota Metro .....25

2.2.1 Sistem Pelayanan Air bersih di UPT AM Kota Metro .....25

2.3 Konsep *Public Good*.....28

2.4 *New Public Management* .....29

2.5 Kerangka Berfikir .....30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	33
3.2 Fokus Penelitian .....	35
3.3 Sumber Data .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan data Instrumen Penelitian .....	40
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.4.2 Instrumen Penelitian .....	43
3.5 Keabsahan Data .....	43
3.6 Teknik Analisis Data .....	44
3.7 Lokasi Penelitian .....	45

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1 Data Umum Kota Metro .....	47
4.1.1.1 Kondisi Geografis.....	47
4.1.1.2 Keadaan Sosial Ekonomi.....	50
4.1.1.3 Keadaan Sosial Budaya .....	52
4.1.2 UPT Air Minum Kota Metro .....	56
4.1.2.1 Sejarah Berdirinya UPT AM Kota Metro .....	56
4.1.2.2 Struktur Organisasi UPT AM Kota Metro .....	59
4.1.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi UPT AM Kota Metro.....	62
4.1.3 UPT AM Kota Metro dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	70

1 Upaya Koordinator Produksi.....	71
2 Upaya Koordinator Keuangan dan Pembukuan .....	74
3 Upaya Koordinator Distribusi .....	76
4 Upaya Koordinator Perencanaan dan pemeliharaan.....	77
5 Upaya Koordinator Hubungan Langgan.....	78
6 Upaya Koordinator Pengelola Rekening .....	80
4.2 Hasil Penelitian.....	83
4.2.1 Deskripsi Informan .....	83
1 Deskripsi Responden Menurut Usia.....	84
2 Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	85
3 Deskripsi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	87
4.2.2 Kualitas Pelayanan UPT Air Minum Kota Metro.....	88
1. <i>Tangible</i> ( Prasarana Fisik ).....	88
2. Reliabilitas .....	95
3. <i>Responsifitas</i> .....	99
4. <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	107
5. <i>Empati</i> .....	112
4.3 Analisis Hasil Penelitian.....	117

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	121
5.1 Saran .....	122

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**