

## DAFTAR ISI

|                                                     |             |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>     | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                           | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                      | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian.....                  | 6           |
| C. Tujuan Penelitian .....                          | 7           |
| D. Kegunaan Penelitian .....                        | 7           |
| E. Kerangka Berpikir.....                           | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                 | <b>10</b>   |
| A. Hasil Penelitian Terdahulu .....                 | 10          |
| B. Administrasi Publik .....                        | 17          |
| C. Pelayanan Publik.....                            | 18          |
| D. Efektivitas .....                                | 21          |
| E. Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD 112) ..... | 24          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>          | <b>26</b>   |
| A. Metode Penelitian .....                          | 26          |
| B. Sumber Data Penelitian.....                      | 27          |
| C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....         | 28          |
| D. Oprasional Parameter.....                        | 30          |
| E. Teknik Analisis Data Penelitian .....            | 31          |
| F. Tempat dan Waktu Penelitian.....                 | 32          |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>34</b>   |
| A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....          | 34          |
| B. Hasil Penelitian .....                           | 37          |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian .....                | 51          |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                          | <b>63</b>   |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| A. Simpulan .....           | 63        |
| B. Saran .....              | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>66</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        | <b>70</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>  | <b>78</b> |

