

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

ABSTRAK

ABSTRACT

RIWAYAT HIDUP PENULIS

MOTTO

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... iv

DAFTAR TABEL..... vii

DAFTAR GAMBAR ..... viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian ..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 7

C. Rumusan Masalah ..... 7

D. Tujuan Penelitian ..... 8

E. Manfaat Penelitian ..... 9

F. Kerangka Pemikiran ..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu ..... 15

B. Pengertian Analisis .....	20
C. Pengertian Implementasi .....	23
D. Pelayanan Publik .....	24
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	24
2. Jenis Pelayanan Publik .....	26
3. Unsur Pelayanan Publik .....	29
4. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	30
5. Prinsip Pelayanan Publik .....	32
6. Asas Pelayanan Publik .....	36
7. Kualitas Pelayanan Publik.....	37
8. Pelayanan Publik dalam Tinjauan Islam .....	39
E. Standar Pelayanan Minimal Penanggulangan Bencana Kebakaran...	41
1. Pengertian Pengertian Standar Pelayanan Minimal .....	41
2. Indikator SPM Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran	46
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Penelitian .....	49
B. Fokus Masalah .....	50
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	50
D. Sumber Data .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51
F. Operasional Parameter Kajian .....	53
G. Teknik Analisis Data .....	54
H. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	56
 <b>BAB IV ISI DAN PEMBAHASAN</b>	

A. Gamabran Umum Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung .....	57
B. Proses Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung .....	65
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Standar Pelayanan Minimal Penanggulangan Bencana Kebakaran di Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung .....	69
1. Kebijakan Pemerintah .....	69
2. Cakupan Pelayanan Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung .....	70
3. Sumber Daya Manusia Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung ...	72
4. Sarana dan Prasarana Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung .....	73
D. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Penanggulangan Bencana Kebakaran Di Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung .....	74
1. Cakupan Pelayanan Bencana Kebakaran di Kabupaten/Kota.....	74
2. Tingkat waktu tanggap ( <i>response time rate</i> ) .....	79
3. Persentase Aparatur Pemadam Kebakaran yang Memenuhi Standar Kualifikasi.....	81
4. Jumlah Mobil Pemadam Kebakaran diatas 3000-5000 Liter pada WMK .....	83

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Indikator Kinerja Per-Tahun .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 2.2 Target Standar Pelayanan Minimum Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota berdasarkan Permendagri No 69 tahun 2012 .....	47
Tabel 2.3 Target Indikator Kinerja 2016 – 2021 Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung .....	48
Tabel 3.1 Operasional Paramater Kajian .....	53
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	56

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Susunan Organisasi Dinas Kebakaran Kabupaten Bandung ..... 60

