

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat dan Hasil Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hasil Penelitian Terdahulu	12
H. Proposisi.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Administrasi Publik.....	16
B. Efektivitas.....	19
C. Pelayanan publik	25
D. <i>Command Center</i>	28
E. NTPD 112 (Nomor Tunggal Panggilan Darurat).....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31

A. Metode Penelitian.....	31
B. Jenis Dan Sumber Data	32
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	33
D. Operasional Variabel.....	36
E. Teknik Analisis data Penelitian.....	37
F. Tempat dan Waktu Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Deskripsi Data	40
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	40
2. Deskripsi Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan Hasil Penelitian	62
1. Karakteristik Pada Organisasi Bandung Command Center dalam Program Pelayanan NTPD 112.....	63
2. Karakteristik Lingkungan pada program pelayanan Bandung Command Center NTPD 112.....	67
3. Karakteristik Pekerja Pada Bandung Command Center NTPD 112	69
4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen Pada Program Pelayanan Bandung Command Center NTPD 112	71
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82