

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>VISI DAN MISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG</b> .....	<b>iv</b>
<b>VISI DAN MISI</b> .....	<b>v</b>
<b>PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>RINGKESAN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>19</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>19</b>
1.1 Latar Belakang.....	19
1.2 Fokus Penelitian .....	25
1.3 Perumusan Masalah.....	25
1.4 Tujuan Penelitian.....	25
1.5 Manfaat Penelitian.....	26
<b>BAB II</b> .....	<b>27</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PROPOSISI</b> .....	<b>27</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	27
2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
2.1.2 Kajian Teori .....	34
2.1.2.1 Administrasi.....	34

2.1.2.2 Administrasi Publik .....	36
2.1.3 Kajian <i>Middle Theory</i> .....	41
2.1.4 Kajian Operasional Teori.....	50
2.2 Kerangka Berpikir .....	57
2.3 Proposisi .....	59
<b>BAB III.....</b>	<b>60</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1 Objek Penelitian .....	60
3.1.1 Gambaran Umum Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.....	60
3.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.....	61
3.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung .....	62
3.2 Metode Penelitian.....	65
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.2.2 Informan.....	70
3.2.3 Operasional Parameter .....	71
3.2.4 Analisis Data.....	73
3.2.5 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	74
3.2.6 Jadwal Penelitian .....	74
<b>BAB IV .....</b>	<b>75</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
4.1 Gambaran Umum Inovasi Sprinkler Warga .....	75
4.2 Model Sistem Dinamik dalam Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.....	77
4.2.1 Pendefinisian Sistem.....	78
4.2.2 <i>Causal Loop Diagram</i> .....	79
4.2.3 Inovasi Sprinkler Warga Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.....	103
4.2.4 Rancangan Skenario .....	122
<b>BAB V.....</b>	<b>124</b>

<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>124</b>
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>131</b>
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	131
Lampiran 2 Pedoman Observasi .....	134
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian Kesbangpol .....	135
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian Kesbangpol .....	136
Lampiran 5 Dokumentasi .....	137