

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Masalah	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Kinerja.....	9
1. Definisi Kinerja	9
2. Definisi Kinerja Organisasi Publik.....	10
3. Pengukuran Kinerja	12
4. Indikator Kinerja.....	14
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	22
B. Tinjauan Tentang Evaluasi Kinerja	26
1. Definisi Evaluasi Kinerja.....	26
2. Tujuan Evaluasi Kinerja	28
C. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	31
1. Definisi Pelayanan Publik.....	31
2. Kualitas Pelayanan Publik	33
D. Tinjauan Tentang Bencana	36
E. Kerangka Pikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe dan Metode Penelitian.....	42
B. Fokus Penelitian	43
C. Lokasi Penelitian	45
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data	49
G. Teknik Keabsahan Data.....	50

BAB IV GAMBARAN UMUM

- A. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung53
- B. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung54
- C. Profil Kota Bandar Lampung61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Data Hasil Penelitian63
 - 1. Produktivitas63
 - 1.1. Input63
 - 1.2. Output76
 - 2. Kualitas Layanan80
 - 3. Responsivitas96
 - 4. Responsibilitas102
 - 5. Akuntabilitas118
- B. Pembahasan125
 - 1. Produktivitas BPBD Kota Bandar Lampung dalam Penanggulangan Bencana diKota Bandar Lampung126
 - 2. Kualitas Layanan BPBD Kota Bandar Lampung dalam Penanggulangan Bencana diKota Bandar Lampung128
 - 3. Responsivitas BPBD Kota Bandar Lampung dalam Penanggulangan Bencana diKota Bandar Lampung130
 - 4. Responsibilitas BPBD Kota Bandar Lampung dalam Penanggulangan Bencana diKota Bandar Lampung131
 - 5. Akuntabilitas BPBD Kota Bandar Lampung dalam Penanggulangan Bencana diKota Bandar Lampung134

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan139
- B. Saran141

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN