

DAFTAR ISI

| | | |
|---|---|-----|
| HALAMAN | Analisis performance expectation GAP antara public servants dengan direct users kantor pemadam | |
| HALAMAN | kebakaran di Daerah Istimewa Yogyakarta | ii |
| HALAMAN | MAHSUN, Mohamad, Drs: Harnanto, M: Soc.Sc | iii |
| HALAMAN | PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN | UNIVERSITAS | iv |
| HALAMAN | GADJAH MADA | iv |
| HALAMAN | PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | | v |
| DAFTAR ISI | | vii |
| DAFTAR TABEL | | ix |
| DAFTAR GAMBAR | | x |
| INTISARI | | xi |
| ABSTRACT | | xii |
| | | |
| BAB I PENDAHULUAN | | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | | 11 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | | 12 |
| 1.5. Batasan Penelitian | | 13 |
| 1.6. Preposisi Penelitian | | 13 |
| 1.7. Uji Statistik | | 14 |
| 1.8. Metodologi Penelitian | | 15 |
| 1.9. Sistematika Pembahasan | | 18 |
| | | |
| BAB II. TINJAUAN LITERATUR | | 19 |
| 2.1. Karakteristik Organisasi Sektor Publik | | 19 |
| 2.2. Mengapa Dibutuhkan Organisasi Sektor Publik | | 23 |
| 2.3. Organisasi Sektor Publik Menghadapi Kendala Pengukuran Kinerja | | 24 |
| 2.4. Ruang Lingkup Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik | | 26 |
| 2.5. Manfaat Pengukuran Kinerja | | 28 |
| 2.6. Expectation Gap Pengukuran Kinerja | | 29 |
| 2.7. Teknik Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik | | 31 |
| 2.8. Berbagai Kategori Pengukuran Kinerja | | 37 |
| 2.9. Pengukuran Kinerja Kantor Pemadam Kebakaran | | 40 |
| 2.10. Indikator Kinerja Kantor Pemadam Kebakaran | | 43 |
| | | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 48 |
| 3.1. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | | 48 |
| 3.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | | 50 |
| 3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | | 51 |
| 3.4. Perumusan Preposisi | | 55 |
| 3.5. Uji Statistik | | 58 |
| | | |
| BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN | | 59 |
| 4.1. Analisa Data | | 59 |
| 4.1.1. Statistik Deskriptif | | 59 |

| | |
|---|----|
| 4.1.2. Uji Kualitas Data: Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 62 |
| 4.1.3. Uji Normalitas..... | 63 |
| 4.1.4. Uji Prep Analisis performance expectation GAP antara public servants dengan direct users kantor pemadam | |
| 4.2. Pembahasan kebakaran di Daerah Istimewa Yogyakarta | |
| MAHSUN, Mohamad, Drs: Hamanto, M.Soc.Sc | |
| Universitas Gajah Mada, 2003 Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/ | |
| BAB V. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN IMPLIKASI..... | 71 |
| 5.1. Simpulan..... | 71 |
| 5.2. Keterbatasan..... | 72 |
| 5.3. Implikasi..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 78 |

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Daftar Pegawai Kantor Pegawai Kantor Pemadam Kebakaran Kota Yogyakarta dan Struktur Organisasi KPK.
2. Lampiran 2 Daftar Masyarakat DIY yang Mengalami Musibah Kebakaran Tahun 2000 s.d. 2002.
3. Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
4. Lampiran 4 Hasil Uji Statistik terhadap Preposisi Penelitian.



DAFTAR TABEL

| | Hal. |
|---|------|
| 1. Tabel 2.1. Perbedaan Sifat dan Karakteristik Organisasi Publik dengan Sektor Swasta..... | 21 |
| 2. Tabel 3.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian..... | 49 |
| 3. Tabel 3.2. Respon Rate Responden..... | 51 |
| 4. Tabel 4.1. Gambaran Demografi Responden..... | 60 |
| 5. Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Persepsi <i>Public Servants</i> dengan <i>Direct Users</i> Group I..... | 61 |
| 6. Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Persepsi <i>Public Servants</i> dengan <i>Direct Users</i> Group II..... | 61 |
| 7. Tabel 4.4. Item Pernyataan Kuesioner yang Tidak Valid..... | 62 |
| 8. Tabel 4.5. Uji Normalitas dengan teknik <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 63 |
| 9. Tabel 4.6. Preposisi 1..... | 63 |
| 10. Tabel 4.7. Anova Untuk Uji Beda Empat Variabel..... | 64 |
| 11. Tabel 4.8. Kruskal Wallis Test..... | 64 |
| 12. Tabel 4.9 Preposisi 2,3, dan 4..... | 65 |
| 13. Tabel 4.10. Hasil <i>Duncan Test</i> | 65 |
| 14. Tabel 4.11. Preposisi 5..... | 66 |
| 15. Tabel 4.12. Anova Untuk Uji Beda Tiga Variabel..... | 66 |
| 16. Tabel 4.13. Kruskal Wallis Test..... | 66 |
| 17. Tabel 4.14 Preposisi 6 dan 7..... | 67 |
| 18. Tabel 4.15 Hasil <i>Duncan Test</i> | 67 |
| 19. Tabel 4.16. Ringkasan Hasil Uji Preposisi..... | 68 |
| 20. Tabel 4.17. Ringkasan Mean Persepsi per Kelompok Group I..... | 68 |
| 21. Tabel 4.18. Ringkasan Mean Persepsi per Kelompok Group II..... | 69 |