

**KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR BADAN PENANGGULANGAN  
BENCANA DAERAH (BPBD) KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Administrasi Publik



**Oleh:**

**DINA TRISNAWATI**  
**NIM: 17215402**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KADIRI  
K E D I R I  
2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Disusun Oleh : DINA TRISNAWATI  
NPM : 17215402  
Judul : KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
(BPBD) KOTA KEDIRI

Telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk dipresentasikan.

Menyetujui,

Pembimbing I,



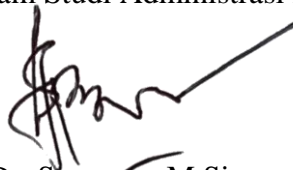
Dra. Fauziah Hanum, M.Si  
NIK. 200709011

Pembimbing II,



Dra. Sri Haryati, M.Si  
NIK. 198009005

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Suwarno, M.Si  
NIP: 19590416 1986031 005

## HALAMAN PENGESAHAN

Disusun Oleh : DINA TRISNAWATI  
NPM : 17215402  
Judul : KAJIAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
(BPBD) KOTA KEDIRI

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal, 4 Agustus 2021

### TIM PENGUJI

1. Ketua : Dra. Sri Haryati, M.Si
2. Anggota : Dra. Fauziah Hanum, M.Si
3. Anggota : Drs. Sugeng Widodo, M.Si



(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengesahkan,  
Dekan FISIP,



Drs. Sugeng Widodo, M.Si  
NIP. 19580518 198603 1 004

Mengetahui,  
Kaprodin Administrasi Publik,



Dr. Suwarno, M.Si  
NIP. 19590416 198603 1 005

## **SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DINA TRISNAWATI  
Tempat, tanggal lahir : Madiun, 9 Desember 1997  
NPM : 17215402  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Universitas : Kadiri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi yang diujikan ini benar-benar hasil karya sendiri (tidak didasarkan pada data palsu dan / atau hasil plagiasi / jiplakan atau autoplajiasi),
2. Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar, saya akan menanggung resiko dan siap diperkarakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 4 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



DINA TRISNAWATI

NPM 17215402

## **MOTTO**

*"Barang siapa melapangkan seorang mukmin dari satu kesusahan dunia, Allah akan melapangkannya dari salah satu kesusahan di hari kiamat. Barang siapa meringankan penderitaan seseorang, Allah akan meringankan penderitaannya di dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, Allah akan menutupi (aib)nya di dunia dan akhirat. Allah akan menolong seorang hamba selama hamba itu mau menolong saudaranya."*

**(HR. MUSLIM).**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Bapak dan Ibu yang dengan susah payah telah membesarkanku, mengasuhku, dan mendidikku yang menjadikan aku berhasil,
2. Rekan-rekan sejawat yang telah memberikan bantuan dan referensi.
3. Almamaterku yang telah memberiku bekal ilmu pengetahuan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah banyak memperoleh bimbingan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Ir. Djoko Raharjo, MP selaku Rektor Universitas Kediri.
2. Bapak Drs. Sugeng Widodo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kediri Kediri.
3. Bapak Dr. Suwarno, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Kediri Kediri. Universitas Kediri.
4. Ibu Dra. Fauziah Hanum, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Sri Haryati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II.
5. Ibu Indun Munawaroh, S.STP selaku Kepala Pelaksana BPBD Kota Kediri
6. Seluruh narasumber yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya dalam wawancara.
7. Teman-teman angkatan yang selalu memberikan semangat
8. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan do'a demi terselesainya skripsi ini

Semoga segala bentuk bantuan, bimbingan serta saran yang telah diberikan kepada peneliti bermanfaat, dan semoga mendapatkan balasan yang setimpal dan dijadikan amal ibadah oleh Allah SWT. Aamiin.

Kediri, 4 Agustus 2021



DINA TRISNAWATI

NPM 17215402

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Kualitas .....	8
2. Pelayanan Publik.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Perspektif Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Sumber Data dan Informan Penelitian .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data .....	38
E. Keabsahan Data .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	50



A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	50
1.	Profil BPBD Kota Kediri.....	50
2.	Visi dan Misi BPBD Kota Kediri .....	51
3.	Tugas dan Fungsi BPBD Kota Kediri.....	52
4.	Struktur Organisasi BPBD Kota Kediri.....	53
B.	Hasil Penelitian.....	54
C.	Pembahasan .....	76
D.	Faktor Pendukung dan Kendala Di BPBD Kota Kediri .....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
DAFTAR PUSTAKA .....		89

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Gambar Teknik Analisis Miles dan Huberman .....	48
Gambar 4.1 Peta BPBD Kota Kediri.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPBD Kota Kediri .....	53
Gambar 4.3 Petugas Mengevakuasi Korban Longsor .....	55
Gambar 4.4 Petugas Melakukan Sosialisasi ke Masyarakat .....	56
Gambar 4.5 Gudang Meletakkan Logistik dan Peralatan .....	57
Gambar 4.6 Upaya Petugas Mengatasi Pohon Tumbang.....	59
Gambar 4.7 Petugas Upacara di Polres Kota Kediri .....	60
Gambar 4.8 Petugas Melakukan Penyemprotan Disinfektan di Rumah Warga ....	62
Gambar 4.9 Proses Lockdown di Kelurahan Semampir .....	63
Gambar 4.10 Penyemprotan Disinfektan di Rumah Warga.....	64
Gambar 4.11 Penyelamatan Korban Tenggelam di Sungai Brantas .....	66
Gambar 4.12 Petugas Siap Melayani 24 Jam.....	68
Gambar 4.13 Kolaborasi dengan Tim Damkar .....	69
Gambar 4.14 Petugas Menyiapkan Logistik Untuk Korban Tanah Longsor.....	71
Gambar 4.15 Petugas Melakukan Penyemprotan di Rumah Warga .....	73
Gambar 4.16 Pemberian Dana Bansos .....	75