

## ABSTRAK

### **DINA TRISNAWATI. 2021. Kajian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri.**

Pembimbing I : Dra. Fauziah Hanum, M.Si

Pembimbing II : Dra. Sri Haryati, M.Si

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana Kajian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam kepada informan, dan dokumentasi. Yang menjadi informan dalam penelitian ini ada 7 orang informan kunci yaitu informan kunci penelitian ini adalah Kepala pelaksana, Kasi Kedaruratan & Logistik, Kasi Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Koordinator lapangan, wartawan Radio Andika FM, dan 3 masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan sekaligus informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri sudah baik dan sudah memberikan pelayanan publik dengan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Badan Penanggulangan Bencana Daerah