



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PENANGGULANGAN BENCANA  
BPBD KOTA SEMARANG**

**TESIS**

Disusun oleh

**ADHY YULIANTO**

NPM : 221003631010566

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SEMARANG**

**2024**

LEMBAR PERSETUJUAN



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PENANGGULANGAN BENCANA  
BPBD KOTA SEMARANG**

**ADHY YULIANTO**

NPM : 221003631010566

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**TESIS**

Diajukan guna Memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi, Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera di bawah ini, Semarang, 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

**Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.Si**  
NIDN. 0621105901

Pembimbing 2

**Dr. Sumarmo, M.Si**  
NIDN. 0611126101

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

**Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si**  
NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PENANGGULANGAN BENCANA  
BPBD KOTA SEMARANG**

**ADHY YULIANTO**

NPM : 221003631010566

Program Studi : Magister Administrasi Publik

**TESIS**

Diajukan guna Memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Program Studi, Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh pembimbing dan Ketua Program Studi pada tanggal seperti tertera di bawah ini, Semarang, September 2024

**1. Prof. Dr.Dra.Rini Werdiningsih, M.Si**

NIDN. 0621105901

Ketua Tim Penguji / Pembimbing 1

**2. Dr. Sumarmo, M.Si**

NIDN. 0611126101

Penguji 2

**3. Dr. Charis Christiani, M.Si**

NIDN. 0618036701

Penguji 3

Mengesahkan,

Dekan FISIP UNTAG Semarang



**Prof. Dr.Dra.Rini Werdiningsih, M.Si**

NIDN. 0621105901

## ABSTRAK

Kota Semarang, dengan luas wilayah 373,67 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 16 kecamatan serta 177 kelurahan, menghadapi beragam risiko bencana alam, termasuk banjir, kekeringan, rob, angin puting beliung, gempa bumi, dan kebakaran. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan, merencanakan, dan melaksanakan penanggulangan bencana untuk melindungi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BPBD Kota Semarang dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan 70 warga terdampak bencana dan lima pejabat internal BPBD sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPBD Kota Semarang berada pada kategori baik dengan skor rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 79,11. Namun, area yang memerlukan perhatian adalah responsivitas yang menunjukkan skor terendah, sementara kehandalan dan ketersediaan fasilitas dinilai baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi sarana dan prasarana, kehandalan informasi, responsivitas, serta empati dalam pelayanan. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan responsivitas melalui latihan rutin dan penggunaan teknologi, serta program jaminan dan empati yang lebih tinggi. Evaluasi dan umpan balik berkelanjutan juga dianjurkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penanggulangan bencana di BPBD Kota Semarang.

Kata kunci : *Penanggulangan Bencana, Kualitas Pelayanan Publik, , Faktor-Faktor Kualitas, Responsivitas, Kehandalan, Empati, Sarana dan Prasarana, Teknologi Informasi,*