



**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**



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

**TESIS**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Magister  
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

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

Pembimbing 2

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

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

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik

  
**Dr. Tri Lestari Hudiati, 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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, tesis ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister Administrasi Publik di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing dan masukan dari Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Semarang, September 2024.

Yang membuat pernyataan


ADHY YULIANTO  
NPM 221003631010566

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , karena atas rahmat, hidayah dan inayah Nya serta ditambah dengan semangat dan kerja keras sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Penanggulangan Bencana BPBD Kota Semarang*.

Penulisan Tesis dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran membangun penulisharapkan dari berbagai pihak demi kesempurnaan substansi Tesis ini.

Besar harapan penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan, khususnya bagi peneliti yang bermaksud untuk melakukan penelitian lanjutan.

Semarang,      September 2024.

Penulis

ADHYYULIANTO

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian Tesis ini penulis banyakmendapat bantuan dan perhatian yang tidak terhingga dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof.Dr.Drs.Suparmo, M.Si selaku Rektor UNTAG Semarang
2. Prof. Dr.Dra.Rini Werdiningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNTAG Semarang
3. Dr. Tri Lestari Hadiati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik
4. Prof. Dr.Dra.Rini Werdiningsih, M.Si selakupembimbing dan Penguji Tesis ini
5. Dr. Sumarmo, M.Si selakupembimbing dan Penguji Tesis ini
6. Dr. Charis Christiani, M.Si selakupenguji Tesis ini

Serta kami ucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingan kepada semua pihak yang sungguh amat tidak ternilai, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalasnya dengan yang lebih baik, Terima kasih.

Semarang, September 2024.

Penulis

ADHYYULIANTO

## 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,*

## ABSTRACT

Semarang City, with an area of 373.67 km<sup>2</sup> and comprising 16 districts and 177 sub-districts, faces various natural disaster risks, including floods, droughts, tidal floods, tornadoes, earthquakes, and fires. The Regional Disaster Management Agency (BPBD) of Semarang City is responsible for coordinating, planning, and implementing disaster management to protect the community. This study aims to evaluate the quality of public services provided by BPBD Semarang City and identify factors affecting this quality.

The research employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The study involves 70 disaster-affected residents and five internal BPBD officials as informants. The results indicate that the quality of service provided by BPBD Semarang City is rated as good, with an average community satisfaction score of 79.11. However, the area needing attention is responsiveness, which received the lowest score, while reliability and facility availability are rated positively.

Factors affecting service quality include infrastructure and facilities, information reliability, responsiveness, and empathy in service. Recommendations for improvement include enhancing responsiveness through regular drills and technology use, and increasing assurance and empathy programs. Continuous evaluation and feedback are also recommended to improve service effectiveness. This study is expected to contribute to the development and enhancement of public service quality in disaster management at BPBD Semarang City.

Keywords : *Disaster Management, Quality of Public Services, Quality Factors, Responsiveness, Reliability, Empathy, Facilities and Infrastructure, Information Technology,*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II   KAJIAN LITERATUR</b>	
2.1 Penelitian terdahulu.....	17
2.2 Kajian Pustaka.....	25
2.2.1 Teori Administrasi Publik .....	25
2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan .....	28
2.2.3 Jenis-jenis Kualitas Pelayanan .....	30
2.2.4 Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan .....	32
2.2.5 Teori Pelayanan Publik.....	34
2.2.6 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	41

2.2.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	44
2.3 Kerangka Pemikiran.....	49
2.4 Model Konseptual.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis dan Design Penelitian.....	51
3.1.1 Jenis Penelitian .....	51
3.1.2 Design Penelitian .....	52
3.1.3 Informan.....	52
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3.2.1 Tempat Penelitian .....	53
3.2.2 Waktu Penelitian .....	53
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.4.1 Jenis Data.....	54
3.4.2 Sumber Data .....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	58
3.7 Keabsahan Data.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	81
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	83
4.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi .....	98
4.3 Pembahasan .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	106
5.1.1 Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana .....	106
5.1.2 Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas .....	109
5.2 Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

		Halaman	
Tabel	1.1	Jumlah kejadian bencana Indonesia 2021.....	10
Tabel	1.2	Jumlah kejadian bencana Indonesia 2022.....	11
Tabel	1.3	Jumlah kejadian bencana Indonesia 2023.....	11
Tabel	1.4	Pelayanan Penanggulangan bencana 2021-2023	12
Tabel	1.5	Jumlah Korban Bencana beserta nilai 2021-2023	12
Tabel	1.6	Komponen Pelayanan Publik .....	57

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Lokasi tanah longsor di wilayah Gedawang.....	53
Gambar 2 : Tindaklanjut laporan dari Aparatur Kelurahan setempat beserta BPBD.....	54
Gambar 3 : Struktur Organisasi Tata Kerja BPBD Kota Semarang .....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Kota Semarang sebagai ibukota Jawa Tengah memiliki luas wilayah 373,67 kilometer persegi. Kota Semarang secara administratif terdiri dari enam belas kecamatan yang terbagi menjadi seratus tujuh puluh tujuh kelurahan. Semarang Kota berada di antara 6050'–7010' Selatan dan 109035'–110050' Timur. Kab. Semarang terletak di batas Timur Kab. Demak, batas selatan Kab. Semarang, dan batas utara Laut Jawa, dengan panjang pantai sejauh 13,6 km. Dalam perkembangan, Semarang Kota dipengaruhi oleh alam dan membentuk kota dengan karakteristik tersendiri berupa pegunungan dan tepi laut. Ketinggian pegunungan 90-359 meter, dan ketinggian dataran rendah 0,75-3,5 meter. Bencana yang biasa terjadi di Kota Semarang meliputi:

- a. Banjir , Kekeringan, Longsor
- b. Erosi, Kebakaran Gedung
- c. Resiko cuaca ekstrim
- d. Epidemi & KLB (kesehatan )
- e. Kecelakaan lalin/ transportasi
- f. Kecelakaan transportasi
- g. Abrasi pantai
- h. Gempa Bumi
- i. Rob ( air pasang )

j. Angin I Beliuang, dll.

BPBD adalah sebuah lembaga yang bertugas mengkoordinasikan, merencanakan, melakukan, dan mengawasi program penanggulangan bencana di suatu daerah. Kota Semarang merupakan kota terbesar kelima di Indonesia yang rawan terhadap bencana, misalkan banjir, longsor, dan gempa bumi. Oleh karena itu, BPBD Kota Semarang harus memastikan pelayanan yang diberikan dalam penanggulangan bencana berkualitas baik dan optimal.

Penanggulangan bencana adalah salah satu aspek penting dalam menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang memiliki peran krusial dalam menghadapi berbagai situasi darurat atau bencana yang mungkin terjadi di wilayahnya. Dalam konteks ini, rencana kontingensi BPBD Kota Semarang menjadi instrumen penting dalam menangani ancaman bencana dengan efektif dan efisien.

Rencana kontingensi BPBD Kota Semarang merupakan suatu strategi yang disusun secara terperinci untuk menghadapi berbagai jenis bencana, mulai dari banjir hingga gempa bumi. Dalam rencana ini, BPBD Kota Semarang menetapkan protokol tanggap darurat, mengidentifikasi area-area yang rentan terhadap ancaman bencana, serta mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab di antara personelnnya.

Selain itu, rencana kontingensi ini juga mencakup pengadaan sumber daya dan sarana prasarana yang diperlukan, pengembangan sistem peringatan dini. Berikut adalah beberapa komponen yang mungkin termasuk dalam rencana kontingensi BPBD Kota Semarang:

1. **Identifikasi Ancaman dan Risiko**  
Analisis mendalam terhadap jenis-jenis bencana yang mungkin terjadi di Kota Semarang, seperti banjir, tanah longsor, gempa bumi, kebakaran, atau bencana alam lainnya. Selain itu, mengidentifikasi area-area yang rentan terhadap ancaman tersebut.
2. **Penetapan Protokol Tanggap Darurat**  
Menetapkan protokol dan prosedur yang jelas untuk menanggapi situasi darurat atau bencana, termasuk pengaturan komunikasi, koordinasi dengan pihak terkait, evakuasi, penyediaan bantuan medis, dan lain sebagainya.
3. **Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab**  
Menetapkan tugas dan tanggung jawab bagi personel BPBD serta pihak-pihak terkait lainnya dalam situasi darurat atau bencana. Hal ini mencakup pemilihan tim-tim darurat, penugasan pos-pos komando, dan tugas-tugas spesifik dalam penanggulangan bencana.
4. **Pengadaan Sumber Daya dan Sarana Prasarana**  
Memastikan ketersediaan dan aksesibilitas sumber daya yang diperlukan untuk menangani situasi darurat atau bencana, seperti peralatan darurat, kendaraan, alat komunikasi, persediaan makanan dan air, serta fasilitas penampungan atau tempat evakuasi.
5. **Pengembangan Sistem Peringatan Dini**  
Mengembangkan sistem peringatan dini yang efektif untuk memberi tahu masyarakat akan ancaman bencana yang sedang atau akan terjadi, sehingga mereka dapat mengambil tindakan pencegahan atau evakuasi tepat waktu.

6. Pelatihan dan Simulasi

Melakukan pelatihan dan simulasi secara berkala kepada personel BPBD dan pihak-pihak terkait lainnya untuk meningkatkan kesiapan dalam menanggapi bencana. Ini termasuk latihan evakuasi, pelatihan pertolongan pertama, dan simulasi penanganan bencana.

7. Komitmen terhadap Komunikasi dan Koordinasi

Memastikan adanya sistem komunikasi yang efektif antara BPBD, pemerintah daerah, instansi terkait, masyarakat, dan media massa. Koordinasi yang baik antar pihak terkait akan memfasilitasi respons yang cepat dan efektif dalam situasi darurat. atan dini yang efektif, pelatihan dan simulasi rutin, serta komitmen terhadap komunikasi dan koordinasi yang baik antar berbagai pihak terkait.

Dalam penelitian ini, penulis akan mengkaji efektivitas rencana kontingensi BPBD Kota Semarang dalam menangani berbagai tantangan dan permasalahan dalam penanggulangan bencana. Analisis terhadap implementasi rencana kontingensi ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang upaya BPBD Kota Semarang dalam kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

Pelayanan publik penanggulangan bencana yang diinginkan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang mencakup serangkaian harapan yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melibatkan serta melindungi masyarakat. Idealnya, BPBD Kota Semarang harus menjalankan tugasnya dengan responsibilitas yang cepat dan efektif ketika menghadapi situasi bencana. Ini mencakup kesiapan dalam mengoordinasikan

tim, mengevaluasi dampak, dan memberikan bantuan secepat mungkin kepada masyarakat yang terdampak.

Selain itu, BPBD Kota Semarang diharapkan dapat menjalin koordinasi yang baik dengan lembaga-lembaga terkait seperti kepolisian, dinas kesehatan, dinas sosial, dan organisasi kemanusiaan. Kolaborasi yang erat ini memastikan bahwa respon terhadap bencana dapat dilakukan secara terintegrasi, mengoptimalkan sumber daya yang ada.

Pemanfaatan teknologi terkini juga menjadi harapan. BPBD Kota Semarang diharapkan menggunakan sistem informasi geografis (SIG), aplikasi mobile, dan teknologi lainnya untuk memantau, mengevaluasi, dan merespons bencana dengan lebih efektif. Pemanfaatan teknologi ini dapat mempercepat alur kerja, membantu pengambilan keputusan, dan meningkatkan koordinasi antartetugas.

Partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan persiapan bencana serta edukasi mengenai risiko bencana adalah aspek penting. BPBD Kota Semarang sebaiknya aktif melibatkan masyarakat dan memberikan informasi yang jelas dan terbuka. Ini menciptakan kesadaran yang lebih tinggi di kalangan masyarakat dan mendorong partisipasi aktif dalam penanggulangan bencana.

BPBD Kota Semarang perlu fokus pada peningkatan kapasitas personelnnya melalui pelatihan yang terus-menerus. Keterampilan teknis, manajerial, dan komunikasi yang baik merupakan aspek penting untuk meningkatkan daya tanggap dan kualitas pelayanan.

Pendekatan preventif dan mitigasi juga harus diterapkan secara aktif. Identifikasi risiko, perencanaan mitigasi, dan implementasi langkah-langkah

pengecehan akan membantu mengurangi dampak bencana dan membangun keberlanjutan dalam jangka panjang.

Kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah dapat memperluas sumber daya yang tersedia dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan mewujudkan semua aspek ini, BPBD Kota Semarang dapat memberikan pelayanan publik penanggulangan bencana yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih melibatkan masyarakat khususnya melalui Corporate Social Responsibility (CSR) .

Pelayanan publik yang seharusnya optimal dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang sering kali dihadapkan pada sejumlah kendala nyata. Salah satu kendala yang menonjol adalah keterbatasan sumber daya finansial. Meskipun tujuan BPBD Kota Semarang adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dalam penanggulangan bencana, namun kenyataannya, BPBD Kota Semarang seringkali terbatas oleh alokasi dana yang tidak mencukupi. Keterbatasan dana ini dapat mempengaruhi ketersediaan logistik bantuan, peralatan penanggulangan bencana, pelatihan petugas PUSDALOPS, dan infrastruktur pendukung lainnya.

Selain itu, tantangan yang signifikan juga muncul dari sumber daya manusia (SDM) yang terbatas. Meskipun para petugas BPBD berdedikasi, jumlah personel yang terbatas dapat menjadi hambatan serius dalam merespons bencana dengan cepat dan memberikan bantuan yang memadai kepada masyarakat yang terdampak. Dengan jumlah personel yang terbatas, BPBD Kota Semarang mungkin mengalami kesulitan dalam mencakup area yang luas dan memastikan bahwa setiap kebutuhan mendesak terpenuhi.

Kendala lainnya yang muncul adalah kurangnya koordinasi optimal antar lembaga terkait. Dalam situasi bencana, kerja sama dan koordinasi yang efektif antara berbagai lembaga dan pemangku kepentingan sangat penting. Namun, dalam kenyataannya, terkadang terdapat keterlambatan dalam alur informasi dan koordinasi, yang dapat menghambat respons yang efisien dan terkoordinasi.

Peran penting dalam upaya penanggulangan bencana juga terletak pada kesadaran masyarakat. Meskipun BPBD Kota Semarang memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap potensi bencana, namun seringkali tingkat kesadaran masyarakat masih rendah. Ini menciptakan tantangan tambahan, karena partisipasi aktif masyarakat sangat penting dalam perencanaan dan persiapan menghadapi bencana.

Keterbatasan dalam teknologi dan infrastruktur juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik BPBD Kota Semarang. Kondisi ini dapat memperlambat proses respons dan menghambat efisiensi dalam menghadapi situasi bencana. Oleh karena itu, keberlanjutan investasi dalam teknologi dan infrastruktur perlu menjadi pertimbangan serius untuk memastikan BPBD Kota Semarang dapat beroperasi secara optimal dalam menghadapi bencana.

Untuk itu penelitian ini sangat penting dilakukan karena masih rendahnya kualitas pelayanan publik di BPBD Kota Semarang hal ini dibuktikan dengan masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi di BPBD Kota Semarang yang masih menghambat efektivitas dalam penanggulangan bencana serta mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Berikut adalah penjelasan serta narasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi:

1. Sarana Fisik yang Tidak Optimal

Sarana fisik yang kurang pemeliharaan, seperti gudang logistik yang rusak atau tidak memadai, dapat menghambat operasional BPBD Kota Semarang dalam menyediakan bantuan dan logistik yang diperlukan selama bencana. Gudang yang tidak layak juga dapat menyebabkan kerusakan atau kehilangan persediaan penting, memperburuk situasi darurat.

2. Sistem Peringatan Dini yang Tidak Akurat

Ketidakakuratan sistem peringatan dini bisa menjadi masalah serius. Informasi yang tidak tepat atau terlambat dapat menyebabkan penilaian risiko yang kurang tepat dan keterlambatan respons dari BPBD. Hal ini dapat memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk menangani bencana dan meningkatkan risiko terhadap keselamatan masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan yang Kurang

Kurangnya kualitas pelayanan dari BPBD menciptakan ketidakpastian di kalangan masyarakat terkait keamanan dan kehandalan pelayanan selama dan setelah bencana. Jika masyarakat tidak percaya pada kemampuan BPBD dalam memberikan bantuan dan dukungan, hal ini dapat mengganggu upaya penanggulangan bencana secara keseluruhan.

4. Respons Lambat terhadap Permintaan Bantuan

Kurangnya koordinasi antarbidang atau prosedur tanggap darurat yang tidak efisien dapat menyebabkan respons BPBD yang lambat terhadap permintaan bantuan dan kebutuhan mendesak dari masyarakat. Hal ini bisa

berakibat fatal terutama dalam situasi darurat di mana waktu adalah faktor kunci dalam menyelamatkan nyawa dan harta benda.

5. Kurang Kesadaran terhadap Kebutuhan Psikososial Masyarakat

Kurangnya kesadaran terhadap kebutuhan psikososial masyarakat terdampak dapat mengakibatkan kurangnya respons empatik dari BPBD. Dampak psikologis dari bencana sering kali tidak terlihat secara langsung, tetapi dapat memiliki efek jangka panjang yang signifikan pada kesejahteraan mental dan emosional masyarakat. Kurangnya dukungan psikososial dari pihak berwenang dapat memperburuk stres dan trauma yang dialami oleh korban bencana.

Dalam hal ini, penelitian ini dapat memberikan gambaran bagaimana kapasitas kemampuan BPBD Kota Semarang dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pada kejadian bencana alam. Hasil analisis tersebut diambil langkah perbaikan dan pengembangan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penanggulangan bencana di BPBD Kota Semarang.

Tabel 1.1  
Jumlah Kejadian Bencana di Indonesia Tahun 2021



Sumber : BNPB Republik Indonesia.

Tabel 1.2  
Jumlah Kejadian Bencana di Indonesia Tahun 2022



Sumber : BNPB Republik Indonesia.

Tabel 1.3  
Jumlah Kejadian Bencana di Indonesia  
Tahun 2023



Sumber : BNPB Republik Indonesia.

Tabel 1.4  
Jumlah Pelayanan Penanggulangan Bencana  
BPBD Kota Semarang

No.	JENIS KEJADIAN	TAHUN		
		2021	2022	2023
1	Banjir	88	74	26
2	R o b	2	9	2
3	Talud Longsor	146	142	76
4	I Beliung	37	44	23
5	Rumah Roboh	35	61	53
6	Kebakaran	46	43	114
7	Pohon Tumbang	78	60	26
	Jumlah kejadian	432	433	320

Sumber : PUSDALOPS BPBD Kota Semarang

Tabel 1.5  
Jumlah Korban Bencana dan Nilai Kerugian  
Tahun 2021 - 2023

No.	DAMPAK	TAHUN		
		2021	2022	2023
1	Korban	1,255	35,345	19,553
2	Luka luka	4	6	4
3	Meninggal	6	4	5
4	Kerugian	547,650,000	5,250,500,000	25,117,450,000

Sumber : PUSDALOPS BPBD Kota Semarang

## 1.2 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai bagaimana kualitas pelayanan publik penanggulangan bencana yang dilaksanakan oleh BPBD Kota Semarang serta faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik yang di laksanakan oleh BPBD Kota Semarang.

## 1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Untuk itu, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan untuk mengkaji BPBD Kota Semarang adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Penanggulangan Bencana di Kota Semarang yang diberikan BPBD Kota Semarang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam penanggulangan bencana di BPBD Kota Semarang?

## 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana oleh BPBD Kota Semarang untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif

tentang sejauh mana pelayanan penanggulangan bencana yang disediakan oleh BPBD Kota Semarang memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini akan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelayanan yang disediakan serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang efektivitas operasional BPBD Kota Semarang dalam memberikan pelayanan penanggulangan bencana kepada masyarakat.

2. Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana di BPBD Kota Semarang: Tujuan ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam penanggulangan bencana oleh BPBD Kota Semarang. Dengan menganalisis faktor-faktor tersebut, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang aspek-aspek yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penanggulangan bencana di Kota Semarang. Hasil dari identifikasi faktor-faktor ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi BPBD Kota Semarang dalam merancang strategi atau kebijakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan mereka dalam penanggulangan bencana.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian di BPBD Kota Semarang dapat memberikan manfaat praktis dan manfaat teoritis, yaitu :

Manfaat Praktis :

### 1. Peningkatan Efektivitas Penanggulangan Bencana

Hasil penelitian dapat membantu BPBD Kota Semarang untuk meningkatkan efektivitas dalam penanggulangan bencana dengan memberikan wawasan yang lebih baik tentang kelemahan dan kekuatan dalam strategi dan implementasi mereka.

### 2. Perbaikan Rencana Kontingensi

Temuan penelitian dapat digunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan rencana kontingensi BPBD Kota Semarang, termasuk dalam hal identifikasi ancaman, prosedur tanggap darurat, pengadaan sumber daya, dan sistem peringatan dini.

### 3. Optimalisasi Sumber Daya

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan respons terhadap bencana, BPBD Kota Semarang dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, baik itu dalam hal personel, anggaran, atau fasilitas.

### 4. Peningkatan Kesiapan dan Respons

Penelitian dapat membantu meningkatkan kesiapan dan respons BPBD Kota Semarang dalam menghadapi situasi darurat atau bencana, melalui identifikasi kelemahan dalam sistem dan proses operasional yang perlu diperbaiki.

### Manfaat Teoritis :

#### 1. Kontribusi pada Literatur Akademik

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru pada literatur akademik dalam bidang manajemen bencana dan pelayanan publik dengan

menyediakan data dan analisis yang relevan tentang praktik terbaik dalam penanggulangan bencana.

## 2. Pengembangan Teori dan Konsep

Temuan penelitian dapat membantu mengembangkan teori dan konsep-konsep baru dalam manajemen bencana, seperti konsep resiliensi komunitas atau teori koordinasi antarlembaga dalam tanggap darurat.

## 3. Peningkatan Pemahaman Terhadap Dinamika Sosial

Melalui penelitian ini, dapat diperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika sosial di masyarakat terkait dengan persepsi, sikap, dan perilaku dalam menghadapi bencana, yang dapat berkontribusi pada pemahaman teoritis tentang respon masyarakat terhadap bencana.

## 4. Pengembangan Metodologi Penelitian

Penelitian di BPBD Kota Semarang juga dapat memberikan pelajaran berharga dalam pengembangan metodologi penelitian, terutama dalam konteks penelitian tindakan atau penelitian partisipatif yang melibatkan pihak-pihak terkait secara aktif.

**BAB II**  
**KAJIAN LITERATUR**

**2.1 PENELITIAN TERDAHULU**

Pada penelitian-penelitian sebelumnya bertujuan memahami bagaimana penelitian mendatang berkaitan satu sama lain. Hasil penelitian sebelumnya dapat dilihat antara lain :

No	Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1	2	3	4	5	6
1	Syafril, S. & Sulandari, S. (2018)	Analisis Kinerja Penanggulangan Bencana Daerah Kota Semarang	mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan dalam menanggapi bencana banjir di Kota Semarang	kualitatif deskriptif	layanan publik dalam penanggulangan bencana masih lemah, terutama dalam hal ketersediaan sumber daya manusia, koordinasi kelembagaan & penggunaan teknologi.
2	Makhdar, A.I.C. (2018)	Kwalitas Pelayanan Tanggap Darurat Command Center 112 BPBD serta Surabaya	evaluasi kualitas pelayanan publik dalam penanganan bencana di Kota Surabaya	kualitatif deskriptif	menunjukkan bahwa pelayanan tersebut cukup baik dalam hal koordinasi lembaga dan penggunaan teknologi
3	Bismawati, B. (2016)	Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada BPBD Kabupaten Mamuju Utara	mengevaluasi kualitas pelayanan dalam penanggulangan bencana di Kab. Mamuju	kuantitatif deskriptif	ada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penanggulangan bencana di Mamuju , terutama dalam hal SDM dan anggaran
4	Saddat, A. (2016)	Bagaimana BPBD Mengurangi	diharapkan bisa mengevaluasi kualitas pelayanan	kualitatif deskriptif	menunjukkan bahwa ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penggunaan

		Risiko Bencana Di Kota Baubau	kepada masyarakat dalam penanggulangan bencana di Kota Baubau		teknologi, koordinasi antarlembaga, dan ketersediaan sumber daya manusia
5	Awusi, BA, Nayoan, dan Tompodung, J. (2018)	Penanganan Korban Bencana Banjir oleh BPBD Kota Manado	Evaluasi kualitas pelayanan publik dalam penanggulangan bencana banjir di Kota Manado	kualitatif deskriptif	masyarakat perlu memahami pentingnya partisipasi aktif dalam penanggulangan bencana serta peran dan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan publik yang berkualitas dalam situasi darurat
6	Powell, T, Hanfling, dan Gostin, L.O. (2012)	Emergency preparedness and public health lessons from Hurricane Sandy. Jama	Badai Sandy adalah badai super yang melanda Amerika Serikat pada tahun 2012, menyebabkan kerusakan signifikan dan dampak kesehatan masyarakat.	Deskriptif kuantitatif	rekomendasi untuk perbaikan di masa depan kesehatan masyarakat pelajaran dari Badai Sandy. Jama
7	Dio Mahardika, Endang Larasati Setianingsih (2018)	Manajemen bencana dalam menanggulangi bencana banjir oleh BPBD Kota Semarang	penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penanggulangan bencana yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang dalam menangani bencana banjir	kualitatif deskriptif	tahapan penanggulangan bencana yang dilakukan BPBD Kota Semarang adalah dimulai dari pra bencana yang masih terdapat kekurangan yaitu tidak terbentuknya rencana kontinjensi, kemudian pada tahap terjadinya bencana yaitu kekurangan logistik dan bencana. Personel darurat, dan tahap terakhir pascabencana masih terdapat kekurangan dimana bentuk rehabilitasi yang dilakukan BPBD masih kurang tepat sasaran

8	Rambe, A., Purba, A., & Tarigan, U. (2016)	Analisis Pemberdayaan Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Medan	bagaimana pemberdayaan pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana (BPBD) Kota Medan Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui pemberdayaan pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Medan.	Kualitatif deskriptif	Pemberdayaan pegawai pada BPBD Kota Medan sudah baik namun dari fakta empirik masih ditemukan oknum pegawai yang kurang disiplin, baik masalah waktu kerja dan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, oleh karena itu dari pembahasan dan kesimpulan penelitian diharapkan kepada BPBD untuk lebih maksimal memberdayakan pegawainya
9	N Asiah (2023)	Analisis pelaksanaan manajemen logistik dan peralatan penanggulangan bencana Kabupaten Bone Bolango	menganalisis bagaimana manajemen logistik dan manajemen bencana diterapkan di Kabupaten Bone Bolango	kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan logistik dan peralatan penanggulangan bencana di BPBD Kabupaten Bone Bolango sudah dilaksanakan, namun belum sebagaimana mestinya. Perbaikan dapat dilakukan dengan penyediaan fasilitas gudang yang baik, pengadaan mobil tangki, dan peningkatan sumber daya manusia operator bencana
10	Hatta, R Sasmito, C Romi, MN (2022)	Upaya Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Menangani Korban Bencana di Wilayah Kota Batu (Studi Pada	untuk menjelaskan tentang pelayanan dukungan korban masyarakat di Kota Batu	Kualitatif	Upaya Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Menangani Korban Bencana Di Wilayah Kota Batu sudah dikatakan baik, jika dilihat dari prosedur pelayanan atau standar pelayanan yang

		di Kantor BPBD Kota Batu)			diterapkan yaitu prosedur pelayanan,sarana prasarana, biaya pelayanan, kapan pelayanan, produk pelayanan dan kompetensi pelayanan.
11	Edwin Pramana Putra, Tukiman (2022)	Implementasi kebijakan layanan tanggap darurat bencana pada BPBD dan perlindungan masyarakat di Surabaya	Mengevaluasi terhadap repon cepat tanggap bencana yang dilaksanakan oleh BPBD Kota Surabaya, kualitas SDM tanggap cepat serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat surabaya	kualitatif deskriptif	1) Komunikasi sudah terimplementasi tetapi belum maksimal, karena sosialisasi yang dilakukan belum cukup jelas diterima oleh masyarakat dan belum merata, serta petugas belum konsisten terkait respawn time yang sudah ditentukan 2) Sumber Daya sudah terimplementasi tetapi belum maksimal dan kurang tepat sasaran dalam sarana prasarana yang disediakan meskipun sudah didukung anggaran oleh pemerintah, 3) Disposisi sudah terimplementasi dengan baik, karena karakteristik atau watak yang dimiliki operator dan petugas Command Center 112 sudah baik dalam melayani masyarakat. 4) Struktur Birokrasi sudah terimplementasi dengan baik, karena tidak ada perubahan tetapi hanya ada penambahan leading sector yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dan dalam bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

12	Mujib, Denok Kurniasih, Ali Rokhman (2016)	Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Motivasi Spiritual	menganalisis pengaruh kemampuan, disiplin kerja, dan motivasi spiritual terhadap kinerja petugas di BPBD Kabupaten Kebumen.	Kuantitatif	menunjukkan hubungan positif antara ketiga variabel, karena variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Akhirnya; kemampuan, disiplin kerja dan motivasi spiritual berpengaruh terhadap kinerja PNS Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kebumen secara keseluruhan sebesar 78,3%. Artinya semakin besar tingkat kemampuan, disiplin kerja dan motivasi spiritual maka semakin besar pula kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kebumen, begitu pula sebaliknya.
13	Manik, Abidah (2019)	Analisis Reliabilitas dan Responsivitas Dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil	menganalisis reliabilitas dan tanggung jawab Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil.	Kualitatif deskriptif	realibilitas dan tanggung jawab BPBD Kabupaten Aceh Singkil dalam penanggulangan kebakaran belum baik. Beberapa hal yang disarankan antara lain melakukan pelatihan bagi pegawai kehormatan, menambahkan jumlah posko pemadam kebakaran, menjalin kerjasama dengan instansi lain terkait ketersediaan udara serta lebih memperhatikan dan menyampaikan keluhan masyarakat
14	Ariansyah, (2020)	Pengaruh motivasi dan pelatihan terhadap Pelayanan	(1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi yang ada terhadap	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Berdasarkan uji t untuk variable motivasi berpengaruh terhadap

		Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.	elayanan publik pada Badan Penanggulan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala, (2) Untuk mengetahui pengaruh pelatihan yang ada terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.		elayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala. (2) Berdasarkan uji t untuk variable pelatihan berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala. (3) Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) diperoleh nilai sebesar 0,608. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan pelatihan memberikan pengaruh sebesar 60,8% terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala sehingga dengan demikian semakin tinggi motivasi dan semakin banyak pelatihan yang diberikan akan dapat meningkatkan pelayanan publik.
15	Trisnawati, Dina (2021)	Kajian Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri.	Mengetahui bagaimana Kajian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Badan Penanggulan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri.	Kualitatif deskriptif	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.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan baik di BPBD Kota Semarang maupun di daerah lain, ada beberapa faktor atau temuan yang dapat

menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang sama di BPBD Kota Semarang. Beberapa di antaranya meliputi :

1. Kesenjangan dalam Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mungkin telah mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan atau masalah yang masih perlu dipelajari lebih lanjut. Jika ada kesenjangan serupa yang belum dijelajahi secara memadai di BPBD Kota Semarang, maka peneliti dapat memilih untuk mengeksplorasi topik tersebut lebih lanjut.

2. Relevansi Temuan

Temuan dari penelitian terdahulu, baik di BPBD Kota Semarang maupun di tempat lain, dapat memiliki relevansi langsung dengan konteks atau kondisi di Kota Semarang. Jika temuan tersebut menunjukkan pola atau tantangan yang serupa dalam penanggulangan bencana, maka akan menjadi penting untuk mengonfirmasi atau memperluas temuan tersebut melalui penelitian di BPBD Kota Semarang.

3. Penerapan Best Practice

Penelitian sebelumnya mungkin telah mengidentifikasi praktik terbaik atau strategi yang efektif dalam penanggulangan bencana. Jika ada praktik-praktik ini yang belum diadopsi atau diterapkan oleh BPBD Kota Semarang, maka peneliti dapat tertarik untuk mengeksplorasi mengapa hal tersebut terjadi dan bagaimana hal itu dapat diterapkan dengan lebih baik.

4. Perbandingan Kinerja

Penelitian sebelumnya mungkin telah melakukan perbandingan kinerja antara BPBD di berbagai daerah. Jika hasil perbandingan menunjukkan

perbedaan dalam kualitas pelayanan atau efektivitas tanggapan bencana antara BPBD Kota Semarang dengan BPBD di daerah lain, maka akan menjadi relevan untuk menyelidiki faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan tersebut.

#### 5. Kebutuhan Lokal

Penelitian terdahulu mungkin telah menyoroti kebutuhan khusus atau tantangan yang dihadapi oleh BPBD Kota Semarang. Jika ada bukti bahwa BPBD Kota Semarang menghadapi masalah yang unik atau prioritas yang berbeda dalam penanggulangan bencana, maka akan penting untuk melakukan penelitian yang mengakomodasi kebutuhan lokal tersebut.

Dengan mempertimbangkan temuan dan konteks penelitian terdahulu, peneliti dapat mengidentifikasi alasan yang kuat untuk melanjutkan penelitian di BPBD Kota Semarang, baik untuk memperdalam pemahaman tentang masalah yang ada maupun untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih terinformasi.

## **2.2 KAJIAN PUSTAKA**

### **2.2.1 Teori Administrasi Publik**

Teori administrasi publik adalah kumpulan gagasan, konsep, dan kerangka kerja yang digunakan untuk memahami, menganalisis, dan menjelaskan fenomena yang terjadi dalam administrasi publik. Teori ini membantu kita memahami berbagai aspek dari proses pembuatan keputusan, implementasi kebijakan, manajemen organisasi, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Beberapa teori administrasi publik yang penting antara lain :

#### a. Teori Birokrasi

Dikembangkan oleh Max Weber, teori birokrasi menggambarkan struktur organisasi yang terpusat, berdasarkan aturan dan prosedur yang rasional. Birokrasi menekankan pada pembagian kerja yang jelas, hierarki otoritas, dan impersonalitas dalam pengambilan keputusan.

b. Teori Manajemen Ilmiah

Frederick W. Taylor adalah tokoh utama di balik teori ini. Manajemen ilmiah menekankan pada penggunaan metode ilmiah untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas administratif. Prinsip-prinsipnya termasuk spesialisasi pekerjaan, pengukuran kinerja, dan standarisasi prosedur kerja.

c. Teori Kepemimpinan

Teori ini mempelajari karakteristik dan perilaku pemimpin dalam konteks administrasi publik. Berbagai pendekatan, seperti teori kepemimpinan transaksional dan transformasional, membantu memahami bagaimana kepemimpinan memengaruhi kinerja organisasi dan pencapaian tujuan publik.

d. Teori Pengambilan Keputusan

Teori ini berkaitan dengan proses pengambilan keputusan di tingkat pemerintah. Pendekatan seperti model rasional, keputusan terprogram, dan keputusan terstruktur membantu menjelaskan bagaimana keputusan dibuat dalam konteks administrasi publik.

e. Teori Kebijakan Publik

Fokusnya adalah pada pembuatan kebijakan, implementasi, dan evaluasi kebijakan di tingkat pemerintah. Teori ini mencakup proses agenda setting, perumusan kebijakan, pelaksanaan, dan evaluasi dampak kebijakan.

f. Teori Administrasi Pembangunan

Teori ini berkaitan dengan peran administrasi publik dalam pembangunan ekonomi dan sosial. Ini menekankan pada pemberantasan kemiskinan, peningkatan kesejahteraan, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Teori-teori ini memberikan kerangka kerja yang penting untuk memahami dinamika, proses, dan tantangan yang terjadi dalam administrasi publik. Dengan mempelajari teori-teori ini, kita dapat memperoleh wawasan yang lebih baik tentang bagaimana pemerintah bekerja, mengapa kebijakan diadopsi, dan bagaimana organisasi publik dapat meningkatkan kinerjanya.

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan publik penanggulangan bencana di BPBD Kota Semarang, beberapa teori administrasi publik yang dapat menjadi relevan menggunakan Teori Manajemen Publik. Teori ini penting karena fokus pada aspek manajemen dalam administrasi publik, termasuk perencanaan, organisasi, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi atau program dengan efektif dan efisien. Memahami prinsip-prinsip manajemen publik dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan BPBD Kota Semarang dalam penanggulangan bencana.

Dalam memilih teori yang paling cocok, penting untuk mempertimbangkan fokus penelitian, pertanyaan penelitian, dan tujuan penelitian secara keseluruhan. Namun dalam penelitian lebih berfokus pada proses kebijakan atau manajemen layanan, maka teori kebijakan publik atau manajemen publik mungkin lebih relevan. Dalam banyak kasus, gabungan dari beberapa teori dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

### **2.2.2 Teori Kualitas Pelayanan**

Teori kualitas pelayanan adalah seperangkat konsep, prinsip, dan kerangka kerja yang digunakan untuk memahami, mengukur, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan kepada pelanggan atau pengguna layanan. Teori ini membantu organisasi dalam mengidentifikasi aspek-aspek penting dari pelayanan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Beberapa teori kualitas pelayanan yang populer dan sering digunakan di antaranya:

1. Model Kualitas Pelayanan SERVQUAL

Dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, SERVQUAL adalah salah satu model paling terkenal dalam teori kualitas pelayanan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan kewajaran. SERVQUAL sering digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan pengalaman aktual pelanggan.

2. Model Kualitas Pelayanan Gaps (Gaps Model)

Dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, model ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang dapat menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan. Kesepuluhannya adalah: kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen; kesenjangan antara persepsi manajemen dan standar layanan; kesenjangan antara standar layanan dan pelaksanaan layanan; kesenjangan antara pelaksanaan layanan dan komunikasi luar; dan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi komunikasi luar.

3. Model Kualitas Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Model)

Teori ini berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Model ini menekankan pentingnya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan untuk menciptakan kepuasan yang tinggi. Dalam teori ini, kepuasan pelanggan dianggap sebagai indikator penting dari kualitas pelayanan.

4. Model Kualitas Pelayanan Total (Total Quality Service Model)

Serupa dengan konsep Total Quality Management (TQM), model ini menekankan pentingnya melibatkan seluruh organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ini mencakup pendekatan berbasis tim, pemecahan masalah, inovasi, dan perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan pelayanan yang berkualitas.

5. Model Kualitas Kepuasan Pelanggan Ekspektasi-Kinerja (Expectancy-Disconfirmation Model)

Model ini menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh perbedaan antara ekspektasi pelanggan sebelum menggunakan layanan

dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan tersebut. Jika persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka, maka akan terjadi *disconfirmation positif* yang menyebabkan kepuasan pelanggan.

Setiap teori memiliki pendekatan dan konsepnya sendiri dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pemilihan teori kualitas pelayanan yang tepat tergantung pada konteks organisasi dan tujuan penelitian atau upaya perbaikan yang diinginkan.

### **2.2.3 Jenis jenis Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa jenis kualitas pelayanan yang sering diidentifikasi dan dipertimbangkan dalam konteks manajemen pelayanan publik. Beberapa di antaranya meliputi :

a. **Kualitas Teknis**

Ini mengacu pada kemampuan dan kecakapan teknis dari layanan yang diberikan. Kualitas teknis dapat diukur oleh keakuratan, keandalan, dan efektivitas dari layanan yang disediakan. Contohnya, dalam konteks penanggulangan bencana, kualitas teknis dapat mencakup kemampuan BPBD untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap situasi darurat, seperti menyediakan bantuan medis, evakuasi, atau rehabilitasi.

b. **Kualitas Responsif**

Ini mengacu pada tanggung jawab dan kecepatan dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas responsif dapat diukur oleh

ketersediaan layanan, waktu tunggu, dan fleksibilitas dalam menyediakan layanan. Misalnya, BPBD yang responsif akan memberikan informasi dan bantuan dengan cepat kepada masyarakat yang membutuhkan selama atau setelah terjadinya bencana.

c. Kualitas Empati

Ini mengacu pada kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional dan psikologis masyarakat. Kualitas empati melibatkan kepekaan terhadap perasaan dan situasi individu serta memberikan dukungan yang memadai. Contohnya, BPBD yang memiliki kualitas empati akan memberikan perhatian khusus terhadap korban bencana, memahami dampak psikologis yang mungkin dialami, dan menyediakan dukungan psikososial yang diperlukan.

d. Kualitas Aksesibilitas

Ini mengacu pada kemudahan akses dan ketersediaan layanan bagi semua lapisan masyarakat. Kualitas aksesibilitas dapat diukur oleh ketersediaan informasi, kejelasan prosedur, dan ketersediaan sarana atau fasilitas. Dalam konteks BPBD, kualitas aksesibilitas dapat mencakup ketersediaan informasi dan sumber daya bagi masyarakat yang rentan atau memiliki kesulitan dalam mengakses layanan.

e. Kualitas Komunikasi

Ini mengacu pada kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, akurat, dan efektif kepada masyarakat. Kualitas komunikasi melibatkan kejelasan pesan, saluran komunikasi yang efektif, dan tanggung jawab dalam merespons pertanyaan atau kebutuhan informasi

masyarakat. Misalnya, BPBD yang memiliki kualitas komunikasi yang baik akan memberikan peringatan dini dan instruksi evakuasi dengan jelas dan tepat waktu kepada masyarakat yang terkena dampak bencana.

Melalui pemahaman dan peningkatan kualitas-kualitas tersebut, diharapkan layanan publik yang diberikan oleh BPBD atau lembaga pemerintah lainnya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik.

#### **2.2.4 Faktor faktor yang Mempengaruhi kualitas Pelayanan**

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam konteks pelayanan publik seperti penanggulangan bencana yang dilakukan oleh BPBD Kota Semarang. Beberapa faktor kunci yang perlu dipertimbangkan meliputi :

a. Sumber Daya Manusia

Kualitas tenaga kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Keterampilan, pengetahuan, kompetensi, dan sikap pegawai BPBD akan memengaruhi kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

b. Pemahaman Terhadap Kebutuhan Masyarakat

Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan, harapan, dan preferensi masyarakat sangat penting. BPBD perlu memastikan bahwa mereka memahami dengan baik kondisi dan kebutuhan masyarakat terkait penanggulangan bencana agar dapat memberikan layanan yang sesuai.

c. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai seperti peralatan, kendaraan, teknologi informasi, dan fasilitas lainnya akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan.

d. Proses Kerja

Proses kerja yang jelas, terstruktur, dan efisien sangat penting. BPBD perlu memiliki prosedur yang baik dalam penanganan bencana, mulai dari perencanaan, pemantauan, respons, hingga evaluasi, untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik.

e. Komunikasi dan Koordinasi

Komunikasi yang efektif antar unit kerja di dalam BPBD serta dengan pihak eksternal seperti masyarakat, lembaga pemerintah lainnya, dan organisasi non-pemerintah sangat penting untuk mengkoordinasikan tindakan penanggulangan bencana secara efektif.

f. Partisipasi Masyarakat

Keterlibatan dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses penanggulangan bencana dapat meningkatkan kualitas pelayanan. BPBD perlu memperhatikan dan mendukung partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan, mitigasi, dan respons terhadap bencana.

g. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting. Manajemen BPBD perlu memberikan dukungan dan sumber daya yang cukup untuk meningkatkan kualitas layanan serta menerapkan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan.

h. Pengukuran dan Evaluasi Kinerja

Pengukuran dan evaluasi kinerja secara teratur akan membantu BPBD untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka berikan. Ini memungkinkan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan untuk mengadopsi langkah-langkah perbaikan yang tepat.

### **2.2.5 Teori Pelayanan Publik**

Sebagai garda terdepan dalam upaya peningkatan pelayanan publik, pelayanan publik harus didimaksimalkan baik oleh pegawai maupun organisasi perangkat daerah karena kualitas pelayanan kepada masyarakat yang diberikan mencerminkan kualitas pegawai atau OPD sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. UU No. 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan kepada masyarakat (Wiranata & Kristhy, 2022) tentang pelayanan kepada masyarakat menjelaskan :

- a. Pelayanan masyarakat adalah rangkaian kegiatan yang melengkapi kebutuhan pelayanan setiap anggota masyarakat atau warga negara berupa barang, jasa, dan persembahan. Sesuai dengan ketentuan. Praktisi pelayanan masyarakat disebut juga penegak adalah orang yang melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi dan bertanggung jawab dalam melakukan tindakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Standar layanan adalah standar yang digunakan oleh penyedia layanan untuk memandu dan mengevaluasi kualitas layanan. Penyelenggara berjanji kepada masyarakat bahwa pemberian pelayanan kepada

masyarakat dilakukan secara berkualitas, cepat, mudah, terukur dan terjangkau.

- c. Sistem informasi pelayanan umum yang disebut juga sistem informasi adalah seperangkat mekanisme penyimpanan, pengelolaan, dan penyediaan informasi dari masyarakat, penyelenggara, hingga masyarakat lain, baik dalam bentuk tulisan maupun lisan, lisan, latin, braille, dan bahasa ilustrasi. Atau dalam bahasa daerah. Bahasa, serta secara elektronik atau manual
- d. Ombudsman adalah badan publik yang mempunyai hak melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh organisasi, BUMN, BUMD, atau perseorangan yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik tertentu, sebagian/ seluruhnya. Disponsori oleh anggaran..

Pemahaman Kotler secara verbatim terhadap masyarakat/pelayanan publik dikutip oleh beberapa ahli Sampara Lukman (Sinambela, 2008). Misalnya dikatakan :

“Pelayanan adalah suatu kegiatan yang menguntungkan kelompok dan memberikan kepuasan, walaupun hasilnya tidak baik.” Tidak terikat pada hasil/produk fisik atau aktual”. Namun Sampara mengemukakan pandangannya bahwa suatu jasa adalah serangkaian bagian yang terjadi dalam peristiwa orang ke orang atau fisik dan yang fungsi utamanya adalah memberikan kepuasan bagi pelanggan. Namun istilah “publik” berasal dari bahasa Inggris, public, yang berarti umum, komunitas, dan negara.

Akhirnya diperkenalkanlah kata “publik” ke dalam bahasa Indonesia yang berarti umum, ramai atau ramai. Oleh (Syafei, 2000) “Sekumpulan orang yang memiliki kesamaan dalam berfikir, perasaan, sikap serta tindakan yang baik &

benar berdasar nilai norma yang dimiliki adalah definisi publik. Untuk itu, pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang memberikan keuntungan di suatu kumpulan atau kesatuan serta memberikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Lebih lanjut, sesuai Kepmen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 diatur bahwa pelayanan publik bertujuan untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan dan memenuhi kebutuhan penerima manfaat pelayanan.

Oleh karena itu, layanan umum/publik merupakan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat dari pemerintah.

Menurut RUU layanan Publik, pelayanan umum/pelayanan publik diartikan sebagai

“suatu rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk melengkapi kebutuhan dasar sesuai dengan hak keperdataan seluruh warga negara, penduduk yang berkaitan dengan pelayanan publik”.

Jasa-jasa dalam bentuk pengelolaan diberikan oleh para manajer publik, yang menurut Sedarmayanti adalah kelompok atau perseorangan yang berinteraksi atau berkaitan dengan suatu organisasi, baik secara eksternal maupun eksternal.

Pemberian pelayanan publik, penting untuk mempertimbangkan klasifikasi pelayanan publik yang diusulkan. Menurut Henry (Sedarmayanti, 2018), khusus

:

- (1) Pelayanan Umum/publik adalah pengertian yang mengacu pada pelayanan untuk kebutuhan masyarakat umum dan oleh karena itu dapat diminta untuk dilaksanakan;

- (2) Pelayanan Umum/publik meliputi pelayanan yang ditujukan untuk menyediakan barang dan jasa untuk digunakan dalam domain publik, yang dapat disediakan oleh perorangan atau otoritas sipil tetapi harus merupakan pelayanan tanpa perilaku diskriminasi; dan
- (3) Kepentingan umum (pro bono publico) meliputi pekerjaan dan jasa yang dilakukan dengan rasa kasih sayang untuk kepentingan orang banyak.

Nasehat ini menunjukkan bagaimana seharusnya pemerintah menyediakannya. Pemerintah harus mengakomodasi semua layanan yang perlu diberikan jika layanan publik diperlukan. Pemerintah harus fokus pada pelayanan terbaik dan tidak melakukan diskriminasi.

Tergantung pada perspektif pelanggan, layanan terdiri dari dua jenis: internal dan eksternal. Pelayanan internal diberikan kepada pelanggan di dalam organisasi, sedangkan layanan eksternal diberikan kepada pelanggan di luar organisasi. Jenis pelayanannya bermacam-macam, seperti :

1. Berdasarkan fungsinya pemerintah dibedakan menjadi tiga, yaitu:
  - a. Jasa Lingkungan menyediakan konsultasi publik dan infrastruktur;
  - b. Layanan Pembangunan : mendukung dan mendorong berfungsinya layanan seperti kesehatan, pendidikan, agama, dll; dan
  - c. Layanan keamanan : menyediakan layanan keamanan dan perlindungan bagi pelanggan.
2. Berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, pelayanan diklasifikasikan :

- a. Kelompok Layanan Administratif menyediakan dokumen resmi berdasarkan permintaan publik;
- b. Kelompok Jasa Komoditi memproduksi barang-barang yang dibutuhkan masyarakat; dan Grup Layanan menyediakan layanan yang diperlukan kepada publik.

Namun sesuai keputusan Menteri PAN dan RB tersebut di atas, model pengelolaan pelayanan publik terbagi menjadi 4 kategori, yaitu:

- 1) Fungsi : Model layanan umum/publik diselenggarakan oleh penyedia layanan yang diatur dengan kewenangannya.. tugas, fungsi, dan wewenangnya masing-masing.
- 2) Terpusat : Model pelayanan publik hanya disediakan penyedia layanan berdasarkan izin dari penyedia layanan publik lain yang relevan.
- 3) Integrasi:
  - a. model pelayanan publik disediakan secara terintegrasi oleh penyedia layanan Terpadu Satu Atap adalah model layanan yang berlangsung di bawah satu atap atau di satu lokasi dan mencakup berbagai jenis layanan tanpa hubungan proses dan dilayani dengan banyak pintu;
  - b. Integrasi satu atap yaitu model layanan yang berlangsung di bawah satu atap atau di satu lokasi dan mencakup berbagai jenis layanan terkait proses yang dilayani melalui satu jendela.
- 4) Penyedia layanan publik dapat menggunakan istilah “satuan tugas” secara mandiri atau dalam bentuk satuan tugas yang berkedudukan

di kantor pusat penyedia layanan.. Karena alasan finansial, dibagi menjadi :

- a. Jasa yang bertujuan mencari profit atau bertujuan menghasilkan sebesar-besarnya keuntungan. Dilaksanakan oleh BUMN / BUMD yang bermodal dari negara dan mencari keuntungan yang maksimal, sesuai dengan standar layanan dunia usaha swasta.
- b. Jasa berupa instrumen keuangan, termasuk pemberian hak atas tanah dan bangunan serta hak pengelolaan yang dikenakan pajak atau biaya.;
- c. Layanan nirlaba, artinya tidak ada keuntungan finansial yang dicari. Upaya memberikan kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, efisiensi pelayanan dan kualitas pelayanan saling berhubungan; Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan pengguna/pelanggan. David dan Goetsch (Tjiptono, 2020) mengartikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan untuk memenuhi keinginan pelanggan, proses, serta lingkungan. Kualitas juga dianggap sebagai ukuran relatif kualitas layanan.

Lovelock percaya bahwa kualitas merupakan derajat keunggulan yang diinginkan dan memantau derajat keunggulan ini untuk memuaskan kemauan pengguna terhadap layanan publik/umum.

Kualitas layanan adalah salah satu indikator penting untuk tolak ukur untuk menentukan kepuasan pengguna yang diinginkan.

Menurut Fandi Tjiptono, terdapat faktor-faktor yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan, yaitu layanan yang dihayati dan pelayanan yang dirasakan.

Bilamana pelayanan yang dirasakan sebanding dengan apa yang diinginkan, maka kualitas yang dimaksud akan dianggap baik atau buruk; Sebaliknya, ketika pelayanan tidak sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas dimaksud akan dianggap tidak baik atau buruk.

#### **2.2.6 Jenis - Jenis pelayanan publik**

Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan dan mengelola layanan kepada masyarakat melalui lembaga dan mekanismenya. Pemerintah melakukan banyak hal. Berdasarkan Kepmen PAN dan RB No. 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pelayanan publik dikelompokkan menjadi 3 yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administrasi, yaitu jenis pelayanan yang dikeluarkan dalam bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat atau masyarakat, Misalnya: status warga negara, aset, dll, contoh KTP, STNK.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, ini mencakup pelayanan yang dikeluarkan berupa sesuatu yang dipakai publik, contoh Listrik, Air.

- c. Kelompok Pelayanan Jasa ini merupakan pelayanan yang dikeluarkan dalam bentuk jasa yang dibutuhkan publik, contoh sekolahan, perawatan di RS, dan sarana angkut masal.

Dalam hal ini, bentuk layanan kepada masyarakat adalah bantuan atau pertolongan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik bagi masyarakat baik secara materiil maupun immateriil. Pelayanan publik meliputi sejumlah kegiatan yang bersifat simple, open, fleksibel, akurat, komprehensif, wajar dan efisien.

Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri tentang Penguatan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021, pelayanan publik meliputi Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik harus diketahui dan diterima oleh semua orang:

- a. Peraturan pada setiap jenis pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam berkontribusi, sesuai dengan peraturan, dengan melihat efektivitas dan efisiensi.
- b. Mutu, proses dan hasil pelayanan publik harus bertujuan untuk menjamin keamanan, kenyamanan, transparansi dan kepastian hukum.

Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, yang bekerja adalah pegawai (Sedermayanti, 2016: 46).

Formulir layanan meliputi tiga jenis (Moenir, 2008):

- a. Pelayanan lisan :  
Pelayanan dari mulut ke mulut diberikan oleh pejabat di bidang kehumasan (humas), pelayanan informasi dan bidang lainnya yang bertugas menjelaskan atau menafsirkan kepada masyarakat segala macam.

Berbagai pelayanan diberikan kepada mereka. Agar berhasil, agen harus memenuhi persyaratan berikut:

- 1) Memahami persoalan-persoalan yang berkaitan dengan bidang jasa.
- 2) Dapat menjelaskan apa yang dibutuhkan dengan lancar dan ringkas namun cukup jelas untuk memuaskan pihak yang ingin memahami lebih baik.
- 3) Bersikap sopan dan ramah.
- 4) Jangan berdebat atau bercanda dengan rekan kerja dalam situasi sepi, karena memberikan kesan bahwa Anda tidak disiplin dan mengabaikan tugas Anda.

b. Pelayanan melalui tulisan :

Pelayanan yang diberikan dalam bentuk tertulis dapat berupa penjelasan informasi kepada masyarakat berupa informasi tentang peristiwa atau permasalahan yang biasa timbul.

Pelayanan dalam bentuk tertulis ada dua jenis :

- 1) Pelayanan yang terdiri dari petunjuk, informasi dan jenis yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan untuk membantu mereka dalam berhubungan dengan organisasi atau instansi.
- 2) Pelayanan meliputi menanggapi permintaan tertulis, laporan, pengaduan, hadiah, dll.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan :

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang dilakukan pemerintah tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada sektor publik, karena pelayanan pemerintah seringkali dikaitkan dengan hal-hal yang

menjadi perhatian masyarakat, seperti pengurusan KTP, surat lahir, serta KK.

### **2.2.7 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan**

Menurut UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, seluruh warga negara dan penduduk berhak menggunakan objek, pelayanan, dan/atau layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik sesuai dengan ketentuan.

Untuk UU Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik meliputi:

Pelayanan barang publik meliputi :

- 1) Perolehan serta pendistribusian benda publik oleh otoritas dalam negara yang dibiayai sebagian ataupun seluruhnya dari anggaran pemasukan serta belanja Negeri serta/ ataupun wilayah;
- 2) Pembelian dan pendistribusian barang publik oleh suatu badan hukum yang didirikan seluruhnya atau sebagian di wilayah milik Negara dan/atau daerah;
- 3) Perolehan dan pendistribusian barang publik yang dibiayai sepenuhnya atau beberapa dari dana negara dan/atau daerah;
- 4) Perolehan serta distribusi barang umum yang didanai.

Pelayanan Jasa publik meliputi :

- 1). Penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah dibiayai paling utama dari anggaran pemasukan serta belanja negeri ataupun wilayah.
- 2). Penyediaan pelayanan publik oleh organisasi komersial yang sebagian besar modalnya berasal dari kekayaan publik ataupun wilayah.

- 3). Penyelenggaraan pelayanan publik tidak dibiayai dari APBN atau APBD.
- 4). Membagikan pelayanan publik yang tidak dibiayai dari pemasukan serta belanja negeri ataupun anggaran wilayah.

Pelayanan administrasi meliputi :

- 1). Kegiatan administratif lembaga swadaya masyarakat diwajibkan oleh negara dan diatur dengan undang-undang untuk melindungi individu, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- 2). Kegiatan administrasi pemerintahan atas permintaan negara dan ditentukan oleh undang-undang Melindungi individu, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.
- 3). Kegiatan administratif lembaga swadaya masyarakat diwajibkan oleh negara dan dilaksanakan berdasarkan kesepakatan dengan penerima manfaat.

Alat pengukuran layanan Zeithmal yang dikutip dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan. (Ratminto, 2012), khusus :

- a. Penampilan (nyata)  
Penampilan fasilitas, peralatan dan komunikasi, seperti bangunan dan kebersihan yang baik, perencanaan ruang yang cermat dan penampilan staf.
- b. Keandalan  
Dengan kata lain, penyedia fasilitas mesti mampu mengimbuhkan fasilitas yang dijanjikan secara andal, akurat, dan terus menerus.
- c. Responsiveness

Secara khusus, kebolehan penyedia jasa di dalam mendukung pelanggan dan beri tambahan fasilitas yang cepat dan menarik, dan juga kebolehan mendengar dan selesaikan keluhan pelanggan.

d. Kompetensi

Khususnya kesesuaian antara kemampuan staf pelayanan dan tugas yang diberikan kepada mereka, membantu memberikan pelayanan yang lebih baik.

e. Kesopanan (Courtesy)

Secara khusus, kesesuaian antara kemampuan petugas layanan dengan tugas yang diberikan kepadanya, sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik.

f. Kredibilitas (Credibility)

Khususnya kejelasan reputasi instansi pemberi pelayanan sehingga masyarakat pengguna jasa mempunyai keyakinan terhadap apa yang telah atau akan dilakukan.

g. Keamanan

Secara khusus, keselamatan organisasi atau keamanan konsumen dan aset mereka.

h. Akses (Acces)

Yaitu informasi yang mencakup jelas tentang lokasi atau alamat kantor serta detail tentang lokasi atau tempat kantor pemberi pelayanan.

i. Komunikasi (Communication)

Dengan kata lain, bagaimana petugas pelayanan menjelaskan atau berbicara tentang berbagai hal yang berkaitan dengan layanan yang diinginkan masyarakat.

j. Pemahaman (Customer Understanding)

Secara spesifik sikap responsif agen jasa terhadap kebutuhan masyarakat pengguna jasa.

Menurut (Ratminto, 2012) mengidentifikasi 5 langkah penting yang diperlukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

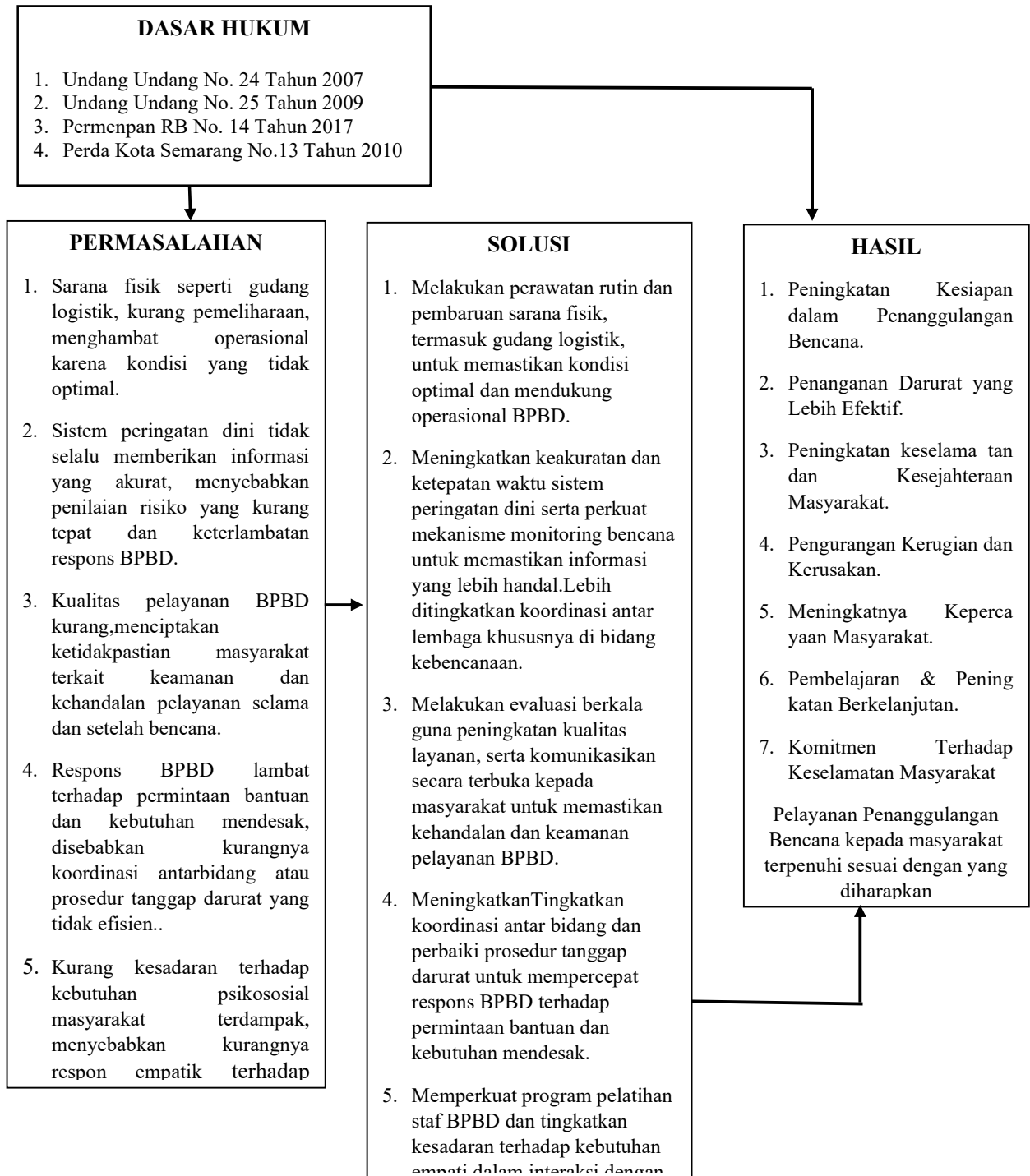
- a. Keandalan, khususnya kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yg diberikan;
- b. Responsiveness, yaitu kemampuan untuk mendukung user dan memberikan layanan secara tepat waktu dan tanggap;
- c. Assurance, khususnya pengetahuan dan sopan santun karyawan serta kemampuannya membangun kepercayaan;
- d. Empati, khususnya kebutuhan akan perhatian dan kepedulian pribadi terhadap pelanggan;
- e. Berwujud yaitu (Bukti langsung) yaitu fasilitas, peralatan, personel dan sarana komunikasi

Menurut Philip Kotler (1982) seorang pakar pemasaran yang dikenal secara luas atas kontribusinya dalam teori pemasaran dan manajemen. Dalam konteks pelayanan publik, konsep ini dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan yaitu :

- a. Tangibles, mengacu pada unsur-unsur fisik atau materi yang terlihat dan dapat dirasakan oleh pelanggan selama interaksi dengan layanan.

- b. Reliability, menunjukkan kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten, andal, dan sesuai dengan janji yang diberikan.
- c. Assurance, berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan melalui keahlian, keandalan, dan kesopanan staf.
- d. Responsiveness, mencerminkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau permintaan pelanggan.
- e. Empathy, mencakup kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan pelanggan, serta menanggapi dengan kepekaan terhadap kebutuhan emosional mereka.

## 2.3 KERANGKA PEMIKIRAN



1. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.
2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pembentukan BPBD Kota Semarang.

#### **2.4 MODEL KONSEPTUAL**

Selama proses penelitian, periset memakai istilah-istilah tertentu sebagai gambaran secara tepat fenomena yang mereka pelajari. Mereka disebut sebagai “konsep”, yaitu difisini serta istilah yang dipakai untuk memvisualkan secara abstrak peristiwa, keadaan, kelompok, atau individu yang berkepentingan dengan ilmu sosial. Dengan menggunakan konsep, periset dapat mempersempit pemikirannya dengan menggunakan istilah-istilah untuk menggambarkan berbagai peristiwa yang saling berkaitan (Singarimbun, 1995).

Berikut kerangka yang dibuat berdasarkan tinjauan literatur yang ada, pemahaman teori yang ada, dan pemahaman penelitian terdahulu yang mendasari hipotesis dan model yang ada.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS DAN DESAIN PENELITIAN**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Data deskriptif tentang orang-orang dan perilaku yang dapat diamati diperoleh melalui penelitian kualitatif ini (Moleong, 2014: 4) (Azwar, 2010: 5), mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada analisis proses penalaran deduktif dan induktif. Dinamika hubungan antar fenomena yang diamati menurut logika ilmiah. Jenis penelitian ini sering digunakan untuk memahami permasalahan kompleks dalam suatu proses; melihat sesuatu yang melatarbelakanginya, misalnya dari segi nilai, sikap dan persepsi; dan keinginan untuk melakukan penelitian sesuai dengan prosesnya (Moleong, 2014: -7).

Dalam analisis, penelitian ini hanya berfokus pada data deskriptif yaitu menganalisis dan menyajikan data satu per satu dengan cara yang sistematis agar lebih mudah dipahami dan mengambil dari Kesimpulan Penelitian ini mengumpulkan data berupa kata-kata dan gambar. Laporan penelitian ini memuat cuplikan data dari berbagai sumber antara lain catatan lapangan, foto, rekaman video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Oleh karena itu, penelitian ini tergolong studi kasus karena dilakukan secara partisipatif (langsung atau tidak langsung) dan bersifat rinci dan mendalam

tentang suatu organisasi, lembaga atau respon Evaluasi efektivitas pengelola BPBD di Kota Semarang. Memberikan pelayanan penanggulangan bencana kepada warga Kota Semarang.

### **3.1.2 Desain Penelitian**

Rencana pelaksanaan penelitian yang memudahkan pengumpulan dan analisis data disebut desain penelitian. Foto menjelaskan bahwa penelitian ini diawali dengan mempelajari kondisi objek penelitian, kemudian membentuk poros penelitian yaitu mencari informasi untuk menjawab pencarian tersebut. Pertanyaan. Proposal diajukan untuk mencapai hal ini. Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan informasi di tempat. Hasil penelitian dilaporkan dan dianalisis. Hasil dan analisis data digunakan untuk membuat strategi dan metode pengembangan yang berguna untuk audiens dan skala penelitian yang lebih luas.

### **3.1.3 Informan**

Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Kepala Pelaksana BPBD Kota Semarang.
- b. Sekretaris BPBD Kota Semarang.
- c. Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Semarang.
- d. Kepala Bidang Logistik dan Kedaruratan BPBD Kota Semarang.
- e. Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kota Semarang.
- f. Warga yang terkena dampak sebanyak 70 orang

## **3.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

### **3.2.1 Tempat Penelitian**

Pelaksanaan Penelitian adalah di BPBD Kota Semarang.

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian berlangsung kurang lebih 2 (dua) bulan untuk persiapan proposal (penulisan, penyerahan, presentasi), pengumpulan data lapangan (memberi tahu target audiens, mendapatkan izin, menyiapkan dukungan administratif, dan tugas koordinasi lainnya), pengolahan dan analisis data (memahami informasi dari wawancara). , menyunting, menyunting, menyalin, mengikat dan menyampaikan laporan).

### 3.3 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Dalam penelitian kualitatif, konteks sosial merupakan contoh yang mencakup tiga unsur, yaitu:

1. Tempat kejadian.
2. Pelaku/korban dan
3. kegiatan interaktif.



Gambar 1 : Lokasi tanah longsor di wilayah Gedawang



Gambar 2 : Tindaklanjut laporan dari Aparatur Kelurahan setempat

Gambar sampel situasi kejadian penanggulangan bencana yang terjadi di wilayah Kota Semarang. Metode purposive sampling dipakai guna mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara. Guna membantu masyarakat korban bencana di Kota Semarang, sekelompok orang dipilih dari aparat pelayanan publik Penanggulangan Benvana BPBD Kota Semarang (Sugiono, 2016). Masyarakat di Kota Semarang mendapatkan pelayanan publik melalui pegawai yang bekerja di instansi BPBD.

### **3.4. JENIS DAN SUMBER DATA**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Data primer atau data latar belakang dan data sekunder merupakan dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini..

a. Data primer :

Informasi dikumpulkan langsung oleh informan melalui wawancara dan observasi.

b. Data sekunder :

Informasi yang didapat secara tidak langsung.. Hal ini dicapai melalui penelitian kepustakaan, yang meliputi penelaahan dokumen, seperti catatan dan buku-buku yang berhubungan dengan riset.

### **3.4.2 Sumber Data**

Data sekunder berasal dari buku, arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi; Informan kunci antara lain Kepala Pelaksana, Sekretaris BPBD, Kepala Bidang Kesiapsiagaan, Kepala Bidang Logistik dan Kedaruratan, Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi serta Masyarakat terdampak.

### **3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Di sini teknik pengumpulan data meliputi pengumpulan data yang telah diolah di lapangan. Hal ini dilakukan untuk memastikan data yang dikumpulkan atau digali benar-benar akurat, tepat, dan tidak memihak sebelum atau selama proses penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 metode pengumpulan data :

1). Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang mirip dengan kuesioner. Wawancaranya sendiri dibagi menjadi tiga kategori yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara mendalam.

Namun dalam hal ini peneliti memilih untuk melakukan wawancara mendalam dengan tujuan mengumpulkan informasi yang kompleks, terutama mencakup pendapat, sikap dan pengalaman pribadi masing-masing individu. (Basuki, 2019)..

## 2) Observasi

Menurut (Narbuko & Achmadi, 2018) Metode observasi mengumpulkan data dengan cara melihat dan menulis gejala-gejala yang diteliti. Peneliti menggunakan metode ini untuk mengumpulkan informasi organisasi, pimpinan, fasilitas, lingkungan, dan fasilitas pendukung di Semarang.. Peneliti ini menggunakan metode observasi selain wawancara.. Untuk memahami penelitian ini, pengamatan harus dipahami dalam konteks. Orang yang diwawancarai, perilaku mereka selama wawancara, interaksi mereka dengan peneliti, dan faktor-faktor lain yang dianggap relevan akan diamati untuk memberikan informasi tambahan tentang hasil wawancara.

## 3) Dokumentasi

Metode dokumentasi meliputi pencarian data tentang berbagai hal atau variabel, seperti transkrip, tulisan, buku, koran , majalah, prasasti, notulen rapat, catatan tulisan dan sebagainya. (Arikunto, 2010). Cara ini digunakan periset untuk mengumpulkan informasi mengenai keadaan umum, meliputi gambaran umum, geografi, kondisi dan tindakan BPBD Kota Semarang dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut Kotler (Nasution,2004:6), Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda

dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (intangible) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya. . Kloter berpandangan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum.

Tabel 1.6  
Komponen Pelayanan Publik

No	Faktor / Aspek	Metode	Solusi
1	Tangibles (berwujud) terkait <i>fasilitas, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi dan sarana operasional</i>	Dokumentasi, Observasi, wawancara	<i>Pemberian pelayanan selama proses penanggulangan bencana</i>
2	Realibility (Kehandalan) kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan.	Dokumentasi, Observasi, wawancara	<i>pelayanan yang tepat, tepat waktu dan konsisten</i>
3	Assurance (Jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan	<i>Pencatatan, Observasi, Wawancara</i>	<i>Melindungi masyarakat dari bencana</i>
4	Responsiveness (Ketanggapan) Respon staf untuk segera memberikan layanan yang dibutuhkan	<i>Pencatatan, Observasi, wawancara</i>	<i>Memberikan layanan tepat waktu kepada masyarakat</i>
5	Empaty (Empati)	dokumentasi, observasi dan	Hal-hal terkait mengenai masyarakat yang terkena dampak bencana alam.

	Kejujuran, <i>gaya komunikasi,</i> <i>toleransi dan kemampuan</i> <i>menjaga</i>	wawancara dengan aparat.	
--	--	-----------------------------	--

### 3.6 TEKNIK ANALISA DATA

Tipe analisa interaktif oleh Miles dan Huberman (2014:20) digunakan untuk menyajikan hasil analisis data. Model ini mencakup empat bagian analisis, yaitu:

#### 1. Pengumpulan Data

Ada 2 jenis catatan yang dipakai untuk mengumpulkan data dari riset kantor dan wawancara. Catatan khusus mencatat apa yang didengar dan dibaca peneliti secara langsung tanpa memberikan pendapat atau penafsiran apa pun dari pihak peneliti. Catatan reflektif mencatat kesan, komentar, pendapat, dan interpretasi peneliti terhadap fenomena yang ditemukan. Dalam catatan reflektif, penelitian ini mulai menarik kesimpulan tentatif baru mengenai data individu. Catatan lapangan juga merencanakan kegiatan pengumpulan data langkah selanjutnya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti mengumpulkan informasi mengenai kinerja BPBD Kota Semarang dalam memberikan pelayanan publik yang komprehensif (umum). Informasi ini dikumpulkan melalui observasi, dokumen. dan wawancara

#### 2. Reduksi informasi

Reduksi informasi artinya data harus dipersingkat, diringkas, dan hanya data yang berhubungan langsung dengan pokok permasalahan saja yang dipilih. Memang benar, banyaknya catatan lapangan akan membuat penarikan kesimpulan menjadi lebih sulit. Untuk menghindari kesalahan,

data diskalakan secara hati-hati dan diulang beberapa kali. Peneliti mengolah dan mengubah data yang dikumpulkannya menjadi kata atau kalimat. Peneliti kemudian menentukan apakah data yang dikumpulkannya akurat atau tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya. Dengan kata lain, mereka mungkin menyimpulkan bahwa seluruh data yang mereka kumpulkan di lapangan telah dipilah atau direduksi menjadi lebih spesifik.

### 3. Penyajian data

Untuk memudahkan pengambilan kesimpulan, data yang ringkas sebaiknya disajikan dalam bentuk tertulis dan disusun secara sistematis.

## 3.7 KEABSAHAN DATA

Menguji keabsahan data pada hakikatnya merupakan bagian penting dari pengetahuan penelitian kualitatif. Hal ini juga digunakan untuk membantah tuduhan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah. Keabsahan data dilakukan untuk memeriksa data dan memastikan bahwa penelitian tersebut benar-benar penelitian ilmiah.. Untuk data kualitatif dilakukan uji reliabilitas, transferabilitas, keterpercayaan, dan konfirmabilitas. (Sugiono, 2016) .

### 1. Creability

Menguji reliabilitas atau melakukan pengujian reliabilitas terhadap data yang disajikan peneliti agar hasil penelitian merupakan karya ilmiah tidak terbantahkan

#### a. Observasi yang Diperluas

Observasi yang diperluas dapat meningkatkan reliabilitas dan kepercayaan data karena ini berarti periset balik ke lokasi ke lokasi,

melaksanakan observasi, dan melakukan ulang wawancara serta berkonsultasi dengan masyarakat yang pernah mereka temui sebelumnya dan baru-baru ini.. Artinya hubungan antara peneliti dan narasumber akan semakin kuat, akrab, semakin terbuka dan semakin percaya satu sama lain, agar informasi yang didapat menjadi lebih lengkap dan menyeluruh.

b. Meningkatkan Ketelitian Dalam Penelitian

Meningkatkan ketelitian atau ketekunan secara terus menerus agar kepastian data mengenai kronologi kejadian dapat dicatat atau dicatat secara sistematis. Salah satu cara untuk memantau dan memverifikasi apakah data yang diterima, dihasilkan, dan ditampilkan akurat adalah dengan memperkuat keakuratan data tersebut.

c. Triangulasi

Dalam pengujian reliabilitas, menurut William Wiersma, triangulasi diartikan sebagai pemeriksaan data dari sumber yang berbeda pada waktu yang berbeda. Oleh karena itu, dilakukan segitiga sumber, segitiga teknik perolehan data, dan segitiga waktu.

1) Triangulasi Sumber

Untuk uji reliabilitas data, periset menganalisa data dari berbagai sumber. Untuk mencapai kesimpulan tersebut, mereka meminta tiga sumber data untuk menyetujuinya.

2) Triangulasi Teknik

Pengujian reliabilitas data melibatkan pemeriksaan sumber data yang sama dengan menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dan catatan. Apabila metode-metode tersebut memberikan hasil yang berbeda, sebaiknya peneliti berdiskusi lebih lanjut dengan sumber data untuk memastikan data dianggap akurat.

3) Triangulasi dari waktu ke waktu

Data yang lebih berharga dan dapat diandalkan diperoleh dari wawancara yang dilakukan pada pagi hari, ketika sumbernya masih segar. Selain itu, verifikasi dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, atau metode lain dalam berbagai situasi dan waktu. Jika hasil pengujian menunjukkan data yang berbeda, maka pengujian harus dilakukan berkali-kali hingga ditemukan konfirmasi data.

d. Analisis Kasus Negatif

periset menemukan hasil yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan apa yang ditemukannya. Jika tidak ada data lain yang berbeda atau bertentangan dengan hasil, peneliti mungkin perlu mengubah kesimpulannya.

e. Menggunakan referensi

Maksudnya referensi adalah untuk mendukung kesimpulan peneliti. Agar suatu laporan penelitian dapat dipercaya, datanya harus disertai foto atau dokumen asli.

f. Melakukan member check

Fungsi member check adalah memastikan bahwa data yang dikumpulkan sebanding dengan data yang diberikan oleh penyedia data maka tujuan tinjauan anggota adalah untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dan digunakan dalam laporan tertulis konsisten dengan maksud sumber data atau orang yang memberikan informasi .

2. Transferbility

Validasi eksternal pada penelitian kualitatif menunjukkan keakuratan atau relevansi hasil penelitian dengan populasi sampel. Karena nilai transfer sangat bergantung pada pengguna, pertanyaan tentang nilai transfer tetap relevan dan dapat digunakan dalam berbagai situasi.

3. Dependability

Penelitian yang dapat diandalkan, disebut juga penelitian rehabilitasi, diartikan sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara serupa oleh orang lain dan menghasilkan hasil yang serupa. Untuk menilai keandalan, audit penelitian ekstensif dilakukan. Dengan memiliki auditor atau monitor independen yang memantau setiap tindakan peneliti selama proses penelitian. Misalnya, penelitian dapat dimulai dengan mendefinisikan suatu masalah, melakukan survei, memilih sumber data, menganalisis data, memeriksa keabsahan data, dan kemudian membuat laporan hasil observasi.

4. Confirmability

Konfirmabilitas penelitian disebut juga dengan objektivitas pengujian kualitatif. Validitas dalam penelitian kuantitatif artinya hasil penelitian

diperiksa sebagai bagian dari proses penelitian, sehingga penelitian hanya dapat dianggap obyektif jika hasilnya diterima secara luas. Apabila hasil penelitian didasarkan pada proses penelitian, maka penelitian tersebut memenuhi standar validitas. Keabsahan data yang disebut juga keabsahan data adalah beda data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya diketahui oleh subjek penelitian sehingga data yang disajikan dapat dipercaya.

Untuk mengetahui efektif tidaknya aparat BPBD Kota Semarang dalam memberikan pelayanan publik kepada warga Kota Semarang, peneliti menggunakan verifikasi silang untuk membandingkan hasil penelitian lapangan dengan penelitian sebelumnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 GAMBARAN UMUM**

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penanggulangan bencana di Kota Semarang. Dengan fokus pada mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, dan pemulihan, BPBD Kota Semarang memainkan peran vital dalam melindungi masyarakat dari berbagai ancaman bencana.

a. Sejarah dan Pembentukan

BPBD Kota Semarang dibentuk berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, yang mengharuskan setiap pemerintah daerah memiliki badan khusus yang menangani penanggulangan bencana. Pembentukan BPBD Kota Semarang bertujuan untuk meningkatkan koordinasi, efektivitas, dan efisiensi dalam menghadapi situasi darurat serta meminimalkan dampak bencana.

b. Struktur Organisasi

BPBD Kota Semarang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang bertanggung jawab langsung kepada Wali Kota Semarang. Struktur organisasi BPBD terdiri dari beberapa bidang, yaitu:

1. Sekretariat BPBD Kota Semarang

Unit yang mendukung operasional dan manajemen internal BPBD. Berikut adalah rincian tugas pokok dan fungsi Sekretariat BPBD Kota Semarang:

a. Tugas Pokok

Mengelola Administrasi Umum :

- Menyusun, mengatur, dan mengendalikan administrasi perkantoran.
- Mengelola arsip dan dokumen, termasuk surat-menyurat.

Mengelola Keuangan dan Anggaran :

- Menyusun rencana anggaran tahunan.
- Melaksanakan administrasi keuangan, termasuk pencatatan pengeluaran dan pemasukan.
- Menyusun laporan keuangan secara berkala.

Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) :

- Melaksanakan rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan pegawai.
- Mengelola administrasi kepegawaian, termasuk penilaian kinerja dan kesejahteraan pegawai.

Mendukung Perencanaan dan Evaluasi:

- Menyusun rencana kerja dan program tahunan BPBD.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kegiatan BPBD.

Mengelola Hubungan Masyarakat (Humas) :

- Menyebarkan informasi dan komunikasi kepada masyarakat.

- Mengelola media dan publikasi terkait kegiatan BPBD.

Mengelola Logistik dan Sarana Prasarana :

- Mengatur pengadaan dan pemeliharaan peralatan serta fasilitas BPBD.
- Mengelola distribusi logistik dalam situasi darurat.

Mengkoordinasikan Kerja Sama Internal dan Eksternal :

- Mengkoordinasikan kegiatan antarbidang di dalam BPBD.
- Membangun dan memelihara hubungan dengan instansi pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta.

Menyusun Laporan dan Dokumentasi :

- Menyusun laporan kegiatan dan dokumentasi administrasi secara rutin.

b. Fungsi

Fungsi Administrasi Umum :

- Menyelenggarakan kegiatan administrasi perkantoran yang meliputi pengarsipan, pengelolaan surat masuk dan keluar, serta penyusunan laporan.

Fungsi Keuangan :

- Melaksanakan kegiatan administrasi keuangan, termasuk penyusunan anggaran, pengelolaan kas, dan penyusunan laporan keuangan.

Fungsi Sumber Daya Manusia :

- Mengelola administrasi kepegawaian, termasuk proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan penilaian kinerja pegawai.

Fungsi Perencanaan dan Evaluasi :

- Menyusun rencana kerja tahunan dan program kegiatan.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program dan kegiatan.

Fungsi Hubungan Masyarakat :

- Melakukan komunikasi dan publikasi tentang kegiatan dan program BPBD kepada masyarakat.
- Mengelola hubungan dengan media dan publik.

Fungsi Logistik dan Sarana Prasarana:

- Mengelola pengadaan, penyimpanan, dan distribusi logistik.
- Mengatur pemeliharaan sarana dan prasarana BPBD.

Fungsi Koordinasi :

- Mengkoordinasikan kegiatan antarbidang di BPBD.
- Mengembangkan kerja sama dengan instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan sektor swasta.

Fungsi Pelaporan dan Dokumentasi:

- Menyusun laporan kegiatan BPBD secara berkala.
- Mengelola dokumentasi dan arsip BPBD.

Sekretariat BPBD Kota Semarang memiliki tugas pokok untuk mengelola administrasi, keuangan, sumber daya manusia, perencanaan, hubungan masyarakat, logistik, dan koordinasi. Dengan menjalankan

fungsi-fungsi tersebut secara efektif, Sekretariat BPBD memastikan bahwa semua operasional dan manajemen internal BPBD berjalan lancar dan efisien, sehingga mendukung keseluruhan kinerja BPBD dalam penanggulangan bencana di Kota Semarang.

## 2. Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Semarang

Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan di BPBD Kota Semarang memainkan peran penting dalam upaya mengurangi risiko bencana dan meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat serta pemerintah dalam menghadapi berbagai potensi bencana. Berikut adalah rincian tugas pokok dan fungsi Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Semarang:

### a. Tugas Pokok

Mengembangkan Program Pencegahan Bencana :

- Menyusun dan melaksanakan program-program mitigasi bencana yang bertujuan untuk mengurangi risiko dan dampak bencana.
- Meningkatkan infrastruktur yang tahan bencana dan mengelola tata ruang dengan mempertimbangkan potensi bahaya.

Meningkatkan Kesiapsiagaan Masyarakat :

- Mengedukasi dan mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai risiko bencana dan langkah-langkah pencegahan.
- Menyelenggarakan pelatihan dan simulasi bencana secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan kesiapsiagaan masyarakat.

Mengembangkan Sistem Peringatan Dini :

- Mengembangkan dan memelihara sistem peringatan dini yang efektif untuk berbagai jenis bencana.
- Memastikan bahwa informasi peringatan dini dapat diakses oleh masyarakat dan pihak terkait secara cepat dan akurat.

Menyusun Rencana Kontinjensi :

- Merancang rencana kontinjensi yang mencakup prosedur evakuasi dan penanganan darurat.
- Mengkoordinasikan penyusunan rencana dengan berbagai instansi dan pemangku kepentingan terkait.

b. Fungsi

Fungsi Pengembangan Program Pencegahan :

- Mengidentifikasi dan menganalisis risiko bencana di wilayah Kota Semarang.
- Merumuskan kebijakan dan strategi mitigasi bencana yang komprehensif.
- Melaksanakan program-program mitigasi seperti pembangunan infrastruktur tahan bencana dan pengelolaan lingkungan.

Fungsi Edukasi dan Sosialisasi :

- Melakukan penyuluhan dan kampanye publik untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang bencana.
- Mendistribusikan materi edukasi seperti brosur, poster, dan panduan kesiapsiagaan bencana.

Fungsi Pelatihan dan Simulasi :

- Menyelenggarakan pelatihan kesiapsiagaan bencana untuk masyarakat, sekolah, dan organisasi.
- Melakukan simulasi bencana untuk menguji dan meningkatkan kesiapan masyarakat dan responden bencana.

#### Fungsi Pengembangan Sistem Peringatan Dini :

- Mengembangkan sistem deteksi dini untuk bencana seperti banjir, gempa bumi, dan tanah longsor.
- Memastikan bahwa sistem peringatan dini terintegrasi dengan baik dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### Fungsi Penyusunan Rencana Kontinjensi :

- Menyusun rencana kontinjensi yang detail dan terstruktur untuk berbagai jenis bencana.
- Mengkoordinasikan rencana tersebut dengan instansi pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan komunitas lokal.

#### Fungsi Koordinasi dan Kerja Sama :

- Membangun kerja sama dengan instansi pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan sektor swasta dalam upaya pencegahan dan kesiapsiagaan bencana.
- Mengkoordinasikan kegiatan pencegahan dan kesiapsiagaan dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan sinergi dan efektivitas.

#### Fungsi Monitoring dan Evaluasi :

- Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan program pencegahan dan kesiapsiagaan bencana.

- Melaksanakan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas program dan melakukan perbaikan yang diperlukan.

Fungsi Pengelolaan Data dan Informasi :

- Mengumpulkan dan mengelola data terkait risiko dan kejadian bencana.
- Menggunakan data untuk analisis dan perencanaan program pencegahan dan kesiapsiagaan yang lebih baik.

Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Semarang bertanggung jawab untuk mengurangi risiko bencana melalui berbagai program mitigasi, meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat dan pemerintah, mengembangkan sistem peringatan dini, serta menyusun rencana kontinjensi yang komprehensif. Dengan menjalankan fungsi-fungsi ini secara efektif, bidang ini berperan penting dalam memastikan bahwa Kota Semarang siap dan tangguh dalam menghadapi berbagai ancaman bencana.

### 3. Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Semarang

Bidang Kedaruratan dan Logistik di BPBD Kota Semarang bertanggung jawab dalam penanganan situasi darurat dan manajemen logistik selama terjadi bencana. Fungsi ini mencakup berbagai aktivitas yang bertujuan untuk merespons bencana dengan cepat dan efektif serta memastikan distribusi logistik yang efisien. Berikut adalah rincian tugas pokok dan fungsi Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Semarang:

a. Tugas Pokok

Merespons Situasi Darurat :

- Melakukan operasi penyelamatan dan evakuasi korban bencana.
- Mengkoordinasikan bantuan darurat dan layanan kesehatan.
- Menyediakan tempat penampungan sementara bagi masyarakat terdampak.

Manajemen Logistik :

- Mengelola pengadaan, penyimpanan, dan distribusi logistik.
- Memastikan ketersediaan barang-barang kebutuhan dasar seperti makanan, air, obat-obatan, dan perlengkapan kebersihan.
- Mengelola transportasi untuk distribusi bantuan.

Koordinasi dengan Pihak Terkait :

- Mengkoordinasikan tindakan darurat dengan instansi pemerintah, TNI, Polri, organisasi non-pemerintah, dan komunitas lokal.
- Membangun komunikasi yang efektif untuk memastikan respons yang cepat dan terpadu.

Pemulihan Awal Pasca-Bencana :

- Melakukan penilaian cepat terhadap kerusakan dan kebutuhan bantuan.
- Menyusun dan melaksanakan rencana pemulihan awal untuk memulihkan kondisi masyarakat dan infrastruktur yang terdampak.

b. Fungsi

Fungsi Operasi Tanggap Darurat :

- Melaksanakan operasi pencarian dan penyelamatan (SAR) bagi korban bencana.
- Mengkoordinasikan evakuasi penduduk dari daerah berisiko tinggi ke tempat yang aman.
- Memberikan bantuan medis darurat dan layanan psikososial kepada korban bencana.

Fungsi Manajemen Logistik :

- Mengelola stok dan distribusi logistik untuk keperluan darurat.
- Memastikan ketersediaan dan distribusi bahan kebutuhan dasar di lokasi penampungan dan daerah terdampak.
- Mengelola transportasi logistik untuk mendukung operasi darurat.

Fungsi Koordinasi dan Komunikasi :

- Mengkoordinasikan upaya tanggap darurat dengan berbagai pihak terkait, termasuk instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan organisasi internasional.
- Menjalin komunikasi dengan masyarakat untuk memberikan informasi terkini terkait situasi darurat dan langkah-langkah yang harus diambil.

Fungsi Penilaian dan Pelaporan :

- Melakukan penilaian cepat terhadap dampak bencana, termasuk jumlah korban, kerusakan infrastruktur, dan kebutuhan mendesak.

- Menyusun laporan situasi yang komprehensif untuk digunakan dalam perencanaan dan koordinasi bantuan lebih lanjut.

Fungsi Penyediaan Tempat Penampungan :

- Menyediakan dan mengelola tempat penampungan sementara bagi penduduk yang terkena dampak bencana.
- Memastikan tempat penampungan memenuhi standar kebersihan dan kesehatan.

Fungsi Pemulihan Awal :

- Melakukan tindakan pemulihan awal, termasuk perbaikan infrastruktur dasar seperti jalan, jembatan, dan fasilitas umum lainnya.
- Mengkoordinasikan distribusi bantuan untuk mendukung pemulihan ekonomi masyarakat terdampak.

Fungsi Pengelolaan Sumber Daya :

- Mengelola sumber daya manusia dan peralatan yang diperlukan dalam operasi darurat.
- Melakukan pelatihan dan simulasi untuk meningkatkan kesiapsiagaan tim tanggap darurat.

Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Semarang memiliki peran krusial dalam penanganan bencana. Dengan tugas pokok yang meliputi respons darurat, manajemen logistik, koordinasi, dan pemulihan awal, serta fungsi-fungsi yang mendukung operasi tanggap darurat yang cepat dan efektif, bidang ini memastikan bahwa dampak bencana dapat diminimalkan dan kebutuhan

masyarakat terdampak dapat terpenuhi dengan baik. Melalui koordinasi yang kuat dengan berbagai pihak dan pengelolaan logistik yang efisien, Bidang Kedaruratan dan Logistik berperan penting dalam menjaga keselamatan dan kesejahteraan masyarakat selama dan setelah terjadinya bencana.

#### 4. Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kota Semarang

Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi di BPBD Kota Semarang bertanggung jawab untuk memulihkan kondisi wilayah dan masyarakat pasca-bencana. Fokus utama dari bidang ini adalah mengembalikan kondisi sosial, ekonomi, dan lingkungan masyarakat yang terdampak, serta membangun kembali infrastruktur yang rusak atau hancur. Berikut adalah rincian tugas pokok dan fungsi Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kota Semarang:

##### a. Tugas Pokok

Perencanaan dan Pelaksanaan Rehabilitasi :

- Menyusun rencana rehabilitasi yang komprehensif untuk pemulihan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat terdampak.
- Mengimplementasikan program-program rehabilitasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pasca-bencana.

Perencanaan dan Pelaksanaan Rekonstruksi :

- Menyusun rencana rekonstruksi infrastruktur yang rusak atau hancur akibat bencana.

- Melaksanakan pembangunan kembali infrastruktur dengan memperhatikan aspek ketahanan terhadap bencana di masa depan.

Koordinasi dan Sinkronisasi Program :

- Mengkoordinasikan dan mensinergikan program rehabilitasi dan rekonstruksi dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah pusat, daerah, dan lembaga non-pemerintah.

Pengawasan dan Evaluasi :

- Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program rehabilitasi dan rekonstruksi.
- Melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa program berjalan sesuai rencana dan mencapai hasil yang diharapkan.

#### b. Fungsi

Fungsi Perencanaan Rehabilitasi :

- Melakukan assessment terhadap kerusakan dan kebutuhan masyarakat pasca-bencana.
- Menyusun rencana rehabilitasi yang mencakup pemulihan sosial, ekonomi, dan lingkungan.

Fungsi Pelaksanaan Program Rehabilitasi :

- Mengimplementasikan program-program rehabilitasi seperti bantuan psikososial, pemulihan mata pencaharian, dan perbaikan lingkungan.
- Memberikan dukungan dan bantuan kepada masyarakat terdampak untuk mempercepat proses pemulihan.

#### Fungsi Perencanaan Rekonstruksi :

- Menyusun rencana rekonstruksi infrastruktur yang mencakup pembangunan kembali rumah, fasilitas umum, dan infrastruktur vital lainnya.
- Memastikan bahwa rencana rekonstruksi memperhatikan standar ketahanan bencana dan pembangunan berkelanjutan.

#### Fungsi Pelaksanaan Program Rekonstruksi :

- Melaksanakan proyek-proyek rekonstruksi sesuai dengan rencana yang telah disusun.
- Bekerja sama dengan instansi terkait untuk memastikan kualitas dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan rekonstruksi.

#### Fungsi Koordinasi dan Sinkronisasi :

- Mengkoordinasikan kegiatan rehabilitasi dan rekonstruksi dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan sinergi dan efektivitas program.
- Melakukan komunikasi dan kerja sama dengan lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan komunitas lokal.

#### Fungsi Pengawasan dan Evaluasi :

- Mengawasi pelaksanaan program rehabilitasi dan rekonstruksi untuk memastikan kesesuaian dengan rencana.
- Melakukan evaluasi secara berkala untuk menilai kemajuan dan efektivitas program serta melakukan penyesuaian jika diperlukan.

#### Fungsi Penyediaan Bantuan Teknis :

- Memberikan bantuan teknis dalam perencanaan dan pelaksanaan rehabilitasi dan rekonstruksi.
- Melakukan pelatihan dan pembinaan kepada masyarakat dan pihak terkait untuk meningkatkan kapasitas dalam menghadapi bencana di masa depan.

Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kota Semarang berperan penting dalam memulihkan kondisi masyarakat dan infrastruktur pasca-bencana. Dengan tugas pokok yang meliputi perencanaan dan pelaksanaan program rehabilitasi dan rekonstruksi, serta fungsi-fungsi koordinasi, pengawasan, dan evaluasi, bidang ini memastikan bahwa proses pemulihan berjalan lancar, efektif, dan berkelanjutan. Melalui upaya yang terkoordinasi dan terintegrasi, Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi membantu membangun kembali masyarakat yang lebih tangguh dan siap menghadapi bencana di masa depan.



Gambar 3 : Struktur Organisasi dan Tata Kerja BPBD Kota Semarang

## 4.2 HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini, teori-teori yang mendukung penelitian, dan metode yang digunakan dalam penelitian, dalam bab ini akan menjelaskan hasil dari penelitian. Penelitian akan dipaparkan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, akan menguraikan berbagai hal mengenai hasil wawancara pada bulan Maret 2024 hingga bulan Mei 2024 berdasarkan hasil kejadian pada tahun 2023 dari masyarakat yang terdampak bencana sebanyak 70 warga masyarakat dan informan lain yang terkait kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BPBD Kota Semarang kepada masyarakat Kota Semarang terdampak serta informan yang diwawancarai oleh peneliti terkait penelitian ini adalah 5 orang dari pihak internal BPBD Kota Semarang yaitu :

1. Warga Masyarakat terdampak (Responden), pelaksanaan survey dimulai dari hari Senin 8 April 2024 sampai dengan Kamis 30 Mei 2024
2. Kepala Pelaksana BPBD Kota Semarang (Informan 1)
3. Sekretaris BPBD Kota Semarang (Informan 2)
4. Kepala Bidang Pencegahan & Kesiapsiagaan (Informan 3)
5. Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik (Informan 4)
6. Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi (Informan 5).

Keseluruhan pemilihan informan tersebut dengan cara purposive dimana peneliti memilih orang-orang tertentu karena dianggap paling berkompeten serta tahu tentang apa yang kita harapkan dan dapat mendukung penelitian terkait Pelayanan Publik yang ada di BPBD Kota Semarang, hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam (depth interview), observasi dan dokumentasi. Teknik tersebut dilakukan untuk perolehan data yang subjektifitas dan alamiah.

#### **4.2.1 Kualitas Pelayanan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik BPBD Kota Semarang dengan fokus pada 5 unsur utama yaitu tangibles (wujud fisik), keandalan (reliability), jaminan (assurance), ketanggapan (responsiveness), dan empati (empathy). Dari hasil wawancara dengan warga terdampak dan 5 Informan :

a. Tangibles (Wujud fisik)

Dalam penelitian ini, tanggapan mengenai kualitas pelayanan publik BPBD Kota Semarang, khususnya terkait aspek tangibles atau aspek berwujud, memperlihatkan adanya kesamaan dan perbedaan pandangan antara warga terdampak dan informan yang berasal dari internal BPBD.

Kesamaan utama yang muncul dari kedua kelompok ini adalah pengakuan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPBD. Baik warga terdampak maupun informan dari BPBD sepakat bahwa fasilitas dan peralatan yang ada secara umum memadai untuk mendukung aktivitas penanggulangan bencana. Sarana yang tersedia

dianggap cukup dalam menjalankan fungsi BPBD, dari mulai proses evakuasi hingga penyediaan bantuan darurat. Hal tersebut sama dengan hasil wawancara dengan Informan yaitu :

“Untuk memastikan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, BPBD Kota Semarang melakukan inventarisasi dan pemeliharaan rutin terhadap semua peralatan dan fasilitas yang dimiliki. Kami juga secara berkala melakukan pengadaan peralatan baru sesuai dengan kebutuhan yang berkembang. Selain itu, kami bekerjasama dengan instansi terkait, seperti dinas kesehatan, dinas sosial, dan pihak swasta untuk memastikan ketersediaan dan kesiapan sarana tambahan jika diperlukan” (Informan 1, Senin, 3 Juni 2024 jam 09.00 wib).

Namun, perbedaan pandangan mulai tampak ketika membahas lebih dalam mengenai efektivitas dan pengelolaan sarana dan prasarana tersebut.

Warga terdampak cenderung memberikan penilaian dari sudut pandang pengguna langsung. Mereka lebih fokus pada seberapa mudah akses ke sarana dan prasarana tersebut saat bencana terjadi. Kritik yang muncul dari warga terdampak biasanya berkaitan dengan pengalaman mereka di lapangan, seperti keterlambatan dalam distribusi bantuan atau kendala dalam menggunakan fasilitas yang disediakan. Bagi warga, aspek tangibles diukur dari seberapa besar manfaat yang mereka rasakan langsung saat kondisi krisis.

Di sisi lain, informan dari BPBD, termasuk Kepala Pelaksana dan Kepala Bidang terkait, memandang aspek tangibles dari perspektif yang lebih teknis dan manajerial. Mereka lebih menyoroti upaya yang telah dilakukan untuk memastikan pemeliharaan dan kesiapan operasional fasilitas sebagaimana disampaikan oleh Informan, yaitu :

“Kami memastikan ketersediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik melalui sistem inventarisasi dan pemeliharaan rutin. Setiap peralatan

dan fasilitas didata dengan rinci dan diperiksa secara berkala untuk memastikan kelayakan operasionalnya. Kami juga memiliki tim khusus yang bertugas untuk menangani perbaikan dan pemeliharaan guna menjamin semua sarana dan prasarana siap digunakan saat dibutuhkan” (Informan 3, Selasa 25 Juni 2024 jam 11.00 wib).

Dalam pandangan mereka, proses rutin seperti inventarisasi dan perbaikan berkala menjadi fokus utama, serta investasi dalam peningkatan infrastruktur dipandang sebagai langkah strategis untuk memastikan kesiapan BPBD dalam menghadapi bencana.

Dengan demikian, perbedaan utama antara warga terdampak dan informan internal BPBD terletak pada sudut pandang mereka. Warga terdampak menilai tangibles berdasarkan manfaat langsung yang mereka rasakan, sedangkan informan internal BPBD lebih menekankan pada aspek pengelolaan dan kesiapan fasilitas tersebut dalam konteks operasional jangka panjang. Meskipun keduanya mengakui pentingnya sarana dan prasarana yang memadai, fokus dan ekspektasi mereka terhadap tangibles berbeda berdasarkan peran dan pengalaman mereka masing-masing.

Dalam penelitian ini, meskipun terdapat perbedaan pandangan antara warga terdampak dan informan internal BPBD Kota Semarang mengenai aspek tangibles, terdapat juga beberapa kesamaan pandangan yang signifikan di antara mereka.

Kesamaan pandangan yang utama antara informan BPBD dan warga terdampak adalah pengakuan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPBD sudah cukup memadai dan dapat diandalkan dalam penanggulangan bencana. Kedua kelompok ini sepakat bahwa BPBD telah

menyediakan fasilitas yang diperlukan untuk merespons berbagai situasi darurat dengan baik. Misalnya, ketersediaan alat-alat evakuasi, kendaraan operasional, dan pusat koordinasi bencana yang dianggap layak dan dapat mendukung operasi penanggulangan bencana.

Selain itu, baik informan internal BPBD maupun warga terdampak juga memiliki pandangan yang sama bahwa sarana dan prasarana yang ada masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal perawatan dan modernisasi. Mereka sepakat bahwa meskipun fasilitas yang ada saat ini cukup baik, tetap ada ruang untuk peningkatan, terutama untuk memastikan bahwa BPBD selalu siap dalam menghadapi bencana di masa depan.

Kesamaan lainnya terletak pada pandangan bahwa investasi dalam infrastruktur dan peralatan baru sangat penting. Informan dari BPBD menekankan perlunya pembaruan dan peningkatan fasilitas untuk menjaga efektivitas operasi, sementara warga terdampak melihat hal ini sebagai langkah yang akan meningkatkan rasa aman mereka ketika bencana terjadi. Hal tersebut sama dengan hasil wawancara dengan informan, yaitu :

“Untuk memastikan kondisi fisik dan visual fasilitas BPBD tetap optimal, kami telah melakukan beberapa renovasi dan peningkatan fasilitas. Misalnya, kami telah memperbarui ruang komando, menambah peralatan teknologi informasi yang canggih, serta memastikan kebersihan dan keteraturan di semua fasilitas BPBD. Kami juga melakukan audit rutin untuk menilai kondisi fisik dan segera mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan.” (Informan 2 , Senin 10 Juni 2024 jam 10.00 wib)

Aspek Tangibles dalam pelayanan BPBD Kota Semarang berkaitan dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung penanggulangan bencana, mulai dari fasilitas fisik hingga peralatan yang

digunakan oleh petugas di lapangan. Informan, menjelaskan bahwa kelayakan fasilitas fisik sangat penting dalam memastikan efektivitas penanggulangan bencana, terutama dalam fase pemulihan. Ia menyatakan:

"Kami memastikan bahwa fasilitas fisik seperti gudang logistik dan pusat pengungsian selalu dalam kondisi optimal. Pembaruan sarana, seperti perbaikan gudang dan pengadaan alat berat untuk rekonstruksi, menjadi prioritas kami agar proses pemulihan pasca-bencana dapat berjalan lebih cepat dan efektif" (Informan 5, Senin 1 Juli 2024 jam 13.00 wib)

Pernyataan ini menggarisbawahi pentingnya pemeliharaan dan peningkatan kualitas sarana fisik yang ada, yang diharapkan dapat meningkatkan kesiapsiagaan dan respons BPBD dalam menghadapi bencana.

Dalam hal tangibles, kedua kelompok informan ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya sarana dan prasarana yang handal untuk mendukung penanggulangan bencana yang efektif. Kesamaan pandangan ini mencerminkan pengakuan bersama akan pentingnya kesiapan fisik dan infrastruktur dalam operasi penanggulangan bencana yang sukses.

b. Keandalan (reliability)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan layanan yang diberikan oleh BPBD Kota Semarang secara umum mendapat tanggapan positif dari berbagai informan yang terlibat dalam studi ini. Beberapa informan kunci memberikan penilaian yang mendalam mengenai aspek keandalan ini:

Informan dari kalangan masyarakat terdampak bencana menilai bahwa BPBD Kota Semarang berhasil memberikan informasi yang akurat

dan responsif selama situasi darurat. Informasi yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi dianggap konsisten dan tepat waktu, yang membantu masyarakat dalam mempersiapkan diri dan bertindak dengan cepat. Misalnya, seorang informan dari daerah yang sering terdampak banjir menyatakan bahwa Informasi dari BPBD sangat membantu, terutama dalam mengantisipasi dampak yang lebih parah.

Informan yang berasal dari pihak internal BPBD juga mengakui pentingnya sistem manajemen informasi yang digunakan. Mereka mencatat bahwa sistem pemantauan yang terintegrasi memastikan bahwa informasi yang disebarkan kepada masyarakat selalu diperbarui dan relevan. Informan menyebutkan,

"Keandalan informasi dan panduan yang kami sediakan dijamin melalui kolaborasi dengan berbagai lembaga terkait, seperti BMKG, BNPB, dan dinas kesehatan. Kami juga memiliki sistem verifikasi internal untuk memastikan semua informasi yang disebarkan akurat dan up-to-date. Informasi ini disebarkan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, situs web resmi, dan kampanye langsung kepada masyarakat" (Informan 3, Selasa 25 Juni 2024 jam 11.00 wib).

Informan dari kalangan penyalur bantuan logistik mengapresiasi keandalan BPBD dalam penyediaan dan distribusi bantuan. Menurut mereka, keandalan BPBD tercermin dalam manajemen logistik yang efisien, di mana bantuan dapat tiba di lokasi bencana tepat waktu dan sesuai kebutuhan. Seorang informan yang terlibat dalam distribusi bantuan bencana hasilwawancara dengan Informan yang menyatakan,

"Keandalan penyediaan logistik dan peralatan kedaruratan dijamin melalui manajemen logistik yang efisien dan penggunaan teknologi informasi untuk pemantauan stok. Kami memastikan bahwa semua peralatan dan logistik selalu tersedia dalam jumlah yang cukup dan dalam kondisi siap pakai melalui sistem pemantauan dan rotasi stok yang ketat" (Informan 4, Kamis 27 juni 2024 jam 12.00 wib).

Beberapa informan dari responden yang berkolaborasi dengan BPBD juga memberikan tanggapan positif. Mereka menyoroti bahwa keterlibatan masyarakat dalam perencanaan program rehabilitasi dan rekonstruksi oleh BPBD telah meningkatkan kehandalan implementasi program tersebut di lapangan. Salah satu responden menyebutkan, BPBD sangat proaktif dalam melibatkan masyarakat, dan ini sangat penting untuk memastikan bahwa program yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan adanya tantangan dalam menjaga kehandalan layanan BPBD. Beberapa informan, terutama dari wilayah yang lebih terpencil, menyatakan bahwa dalam kasus bencana yang lebih besar, masih terdapat keterlambatan dalam distribusi bantuan. Kendala ini umumnya disebabkan oleh faktor jaraklokasi dari kantorInduk BPBD memiliki jarak tempuh yang cukup jauh sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk sampai ke titik lokasi. Seorang warga dari daerah terpencil menyatakan,

“Kadang-kadang bantuan terlambat datang, terutama ketika bencana besar melanda. Koordinasi di lapangan perlu ditingkatkan” (Responden, Selasa 9 april 2024 jam 17.00 wib).

Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa BPBD Kota Semarang telah berhasil membangun reputasi sebagai lembaga yang handal dalam menangani bencana. Meskipun terdapat beberapa kendala, terutama dalam hal logistik di wilayah terpencil, mayoritas informan sepakat bahwa BPBD memiliki sistem yang dapat diandalkan dan responsif dalam situasi darurat. Hasil penelitian ini menekankan

pentingnya terus meningkatkan koordinasi dan sistem manajemen untuk mempertahankan dan meningkatkan kehandalan layanan di masa mendatang.

c. Jaminan (assurance)

Dalam mengkaji efektivitas jaminan (assurance) yang diberikan oleh BPBD Kota Semarang dalam penanggulangan bencana, dengan fokus pada aspek keamanan, keandalan informasi, kesiapsiagaan, kompetensi staf, dan empati dalam pelayanan.

Penelitian ini menemukan bahwa BPBD Kota Semarang telah melakukan upaya yang signifikan dalam menjamin keamanan dan keselamatan masyarakat terdampak. Hasil ini didukung oleh pernyataan dari Informan menyebutkan bahwa

“Kami memberikan jaminan keamanan dan keselamatan melalui koordinasi yang ketat dengan pihak kepolisian, TNI, dan dinas kesehatan. Selain itu, kami menyediakan tempat pengungsian yang aman dan layak, lengkap dengan kebutuhan dasar seperti makanan, air bersih, dan pelayanan kesehatan. Kami juga melakukan sosialisasi dan simulasi bencana kepada masyarakat untuk meningkatkan kesiapsiagaan” (Informan 1, Senin, 3 Juni 2024 jam 09.00 wib).

Hal ini memperkuat temuan bahwa koordinasi lintas sektor yang dilakukan oleh BPBD menjadi faktor kunci dalam menjamin keamanan masyarakat selama masa darurat bencana.

Penelitian juga menunjukkan bahwa BPBD berkomitmen untuk memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan kepada masyarakat. Komitmen ini tercermin dalam pembentukan tim komunikasi krisis yang terlatih, sebagaimana diperkuat oleh pernyataan dari Informan yaitu :

“Ya, kami memiliki kebijakan dan program pelatihan khusus untuk memastikan kompetensi staf BPBD. Program ini mencakup berbagai aspek penanggulangan bencana, seperti manajemen darurat, teknik evakuasi, dan penggunaan peralatan khusus. Pelatihan ini dilakukan secara berkala dan melibatkan ahli dari berbagai bidang untuk memastikan bahwa staf kami memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan” (Informan 2 , Senin 10 Juni 2024 jam 10.00 wib)

Namun, meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa kecepatan penyampaian informasi terkadang masih menjadi tantangan, terutama dalam situasi yang membutuhkan respons cepat. Temuan ini didukung oleh beberapa keluhan dari informan yang merasakan adanya keterlambatan dalam penyampaian informasi.

Kesiapsiagaan BPBD yang baik diidentifikasi sebagai salah satu kekuatan utama dalam penelitian ini. BPBD memiliki protokol yang ketat untuk menangani situasi darurat, yang disusun secara rinci dalam Standard Operating Procedures (SOP). Pernyataan dari Informan yang mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa

“Langkah konkret yang kami ambil antara lain adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, pengembangan SOP yang jelas dan terstandarisasi, serta pengadaan alat dan peralatan yang diperlukan untuk penanganan darurat. Kami juga membentuk tim-tim khusus yang siap siaga 24/7 untuk merespon setiap kejadian darurat” (Informan 1, Senin, 3 Juni 2024 jam 09.00 wib).

Namun, penelitian juga menemukan bahwa dalam beberapa kasus, penerapan SOP tersebut belum sepenuhnya konsisten, terutama di lapangan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan dalam disiplin operasional.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi staf BPBD merupakan elemen penting dalam jaminan layanan yang diberikan.

Program pelatihan dan sertifikasi yang dilakukan secara rutin oleh BPBD, sebagaimana disebutkan oleh Informan bahwa :

“Ya, kami memiliki protokol keamanan yang ketat dan program pelatihan khusus untuk memastikan kompetensi staf. Program pelatihan mencakup teknik penanganan darurat, manajemen logistik, serta penggunaan peralatan secara aman dan efektif. Staf kami juga secara berkala mengikuti sertifikasi yang diakui secara nasional” (Informan 4, Kamis, 27 Juni 2024 jam 12.00 wib).

Namun, penelitian juga mengungkapkan bahwa meskipun pelatihan sudah dilakukan, masih ada kebutuhan untuk pendampingan lebih lanjut bagi staf dalam menangani situasi darurat yang kompleks.

Dalam penelitian ini, BPBD Kota Semarang telah melakukan upaya signifikan dalam memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada masyarakat terdampak. Informan dari BPBD Kota Semarang, menekankan pentingnya memastikan fasilitas pengungsian yang layak serta keberlangsungan bantuan pascabencana. Ia menyatakan:

"Kami berfokus pada pemulihan infrastruktur dan pelayanan dasar bagi warga terdampak, termasuk penyediaan tempat pengungsian yang aman dan layak. Kami bekerja sama dengan pihak terkait untuk memastikan bahwa semua kebutuhan pascabencana terpenuhi dengan baik, dari mulai bahan makanan, sanitasi, hingga pelayanan kesehatan" (Informan 5, Senin 1 Juli 2024 jam 13.00 wib).

Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh informan sebelumnya, bahwa kesiapsiagaan BPBD dalam memberikan jaminan keamanan dan keselamatan sangat bergantung pada koordinasi lintas sektor serta kompetensi staf yang terus ditingkatkan melalui program pelatihan .

d. Responsivitas (Responsiveness)

Responsivitas BPBD Kota Semarang dalam menangani bencana, yang meliputi kesiapan, kecepatan respons, kesiapan logistik, dan pendekatan empati terhadap masyarakat terdampak. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, ditemukan bahwa meskipun BPBD telah menunjukkan berbagai upaya yang signifikan, ada beberapa tantangan yang masih perlu diatasi.

BPBD Kota Semarang telah mengimplementasikan prosedur dan protokol yang memastikan kesiapan dalam merespons bencana. Informan bahwa mereka memiliki sistem monitoring yang efektif untuk memastikan respons yang cepat.

"Kami selalu siap siaga dan telah menerapkan sistem monitoring yang memastikan bahwa setiap kejadian bencana dapat direspons dengan cepat," (Informan 1, Senin 3 juni 2024 jam 09.00 wib).

Hal ini juga diperkuat oleh Informan lainnya, yang menambahkan bahwa "Tim BPBD selalu dalam posisi siaga dengan logistik yang siap diimplementasikan sesuai kebutuhan lapangan" (Informan 4, Kamis 27 juni 2024 jam 12.00 wib).

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa kecepatan dalam merespons bencana masih menghadapi kendala, terutama terkait dengan jarak tempuh ke lokasi kejadian bencana. Beberapa responden mengungkapkan bahwa meskipun sistem komunikasi dan kesiapan logistik sudah baik, waktu yang diperlukan untuk mencapai lokasi bencana masih dinilai kurang cepat. Responden menyatakan,

"Kecepatan respons kadang terhambat oleh jarak tempuh yang cukup jauh ke lokasi bencana, sehingga bantuan tiba tidak secepat yang diharapkan." (Responden, Senin 8 April 2024 jam 15.00 wib)

Meskipun demikian, BPBD Kota Semarang telah berupaya mengatasi kendala ini melalui kesiapan logistik yang baik dan sistem komunikasi yang efektif. Informan Intern BPBD Kota Semarang, menegaskan bahwa sistem komunikasi yang diterapkan memungkinkan laporan bencana segera ditindaklanjuti tanpa penundaan yang signifikan.

"Kami telah menerapkan sistem komunikasi yang efektif sehingga setiap laporan bencana bisa segera ditindaklanjuti," (Informan 2, Senin 10 Juni 2024 jam 10.00 wib).

Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kendala dalam hal jarak tempuh, BPBD terus berusaha meminimalkan dampaknya melalui efisiensi BPBD Kota Semarang telah menunjukkan kemampuan responsif dalam menangani kebutuhan masyarakat pascabencana. Informan yang diwawancarai menjelaskan bahwa pihaknya fokus pada pemulihan infrastruktur dan pelayanan dasar di wilayah terdampak bencana. Ia menegaskan:

"Kami bekerja cepat untuk memastikan bahwa semua fasilitas yang rusak akibat bencana dapat segera diperbaiki, sehingga masyarakat dapat kembali menjalani kehidupan sehari-hari secepat mungkin. Kami berkolaborasi dengan berbagai pihak, baik dari pemerintah maupun sektor swasta, untuk memastikan penyediaan dana dan sumber daya yang diperlukan" (Informan 5, Senin 1 Juli 2024 jam 13.00 wib)

Pernyataan ini mendukung penilaian dari informan lainnya mengenai ketanggapan BPBD dalam situasi darurat. Respons yang cepat dan tepat waktu dari tim rehabilitasi dan rekonstruksi menjadi salah satu elemen penting dalam upaya penanggulangan pascabencana. dalam sistem yang ada.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa BPBD Kota Semarang telah melakukan upaya yang signifikan dalam meningkatkan responsivitas terhadap bencana melalui kesiapan protokol, logistik, dan sistem komunikasi yang baik. Namun, tantangan terkait kecepatan respons akibat jarak tempuh ke lokasi bencana masih menjadi area yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Meskipun ada kekurangan ini, BPBD tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan empatik kepada masyarakat terdampak, dengan terus mencari solusi untuk mengatasi kendala yang ada.

e. Empati (Empaty)

Hasil Penelitian dalam mengevaluasi faktor empati dalam pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang terhadap masyarakat yang terdampak bencana. Empati dalam konteks ini diartikan sebagai kemampuan dan keinginan BPBD untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional serta psikologis masyarakat, selain dari kebutuhan fisik dan material.

BPBD Kota Semarang telah menunjukkan tingkat empati yang signifikan dalam pelayanannya, tidak hanya fokus pada distribusi bantuan material dan logistik, tetapi juga memperhatikan aspek psikososial masyarakat terdampak. Informan BPBD Kota Semarang, menekankan bahwa pendekatan empatik adalah bagian integral dari tugas mereka.

" Kami memastikan keberadaan elemen empati melalui pelatihan khusus untuk staf kami tentang komunikasi empatik dan psikososial. Kami juga menempatkan petugas yang terlatih dalam memberikan dukungan emosional dan psikologis di setiap posko bantuan. Selain itu, kami selalu mendengarkan dan merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat" (Informan 1, Senin 3 juni 2024 jam 09.00 wib).

Hal tersebut ditegaskan pula oleh Informan BPBD Kota Semarang lainnya, juga menegaskan pentingnya empati dalam setiap operasi di lapangan.

"Ya, kami mengadakan inisiatif dan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan komunikasi empatik staf. Pelatihan ini meliputi teknik komunikasi efektif, pemahaman psikososial, dan pendekatan humanis dalam memberikan bantuan. Tujuannya adalah agar staf kami dapat berinteraksi dengan masyarakat yang terdampak bencana dengan lebih baik dan memahami kebutuhan mereka secara mendalam," (Informan 4, Kamis 27 juni 2024 jam 12.00 wib).

Pernyataan ini memperkuat pentingnya pendekatan yang holistik dalam penanganan bencana, di mana aspek kemanusiaan dijadikan prioritas.

Masyarakat terdampak pun merasakan pendekatan ini. Salah seorang warga menyatakan,

"Petugas BPBD tidak hanya memberikan bantuan fisik, tetapi juga memberi dukungan moral yang sangat kami butuhkan pada saat itu" (Responden, Kamis 30 Mei 2024 jam 16.00 wib)

Ini menunjukkan bahwa upaya BPBD dalam mengintegrasikan empati dalam setiap tindakan mereka diakui dan dihargai oleh masyarakat.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penerapan empati, terutama terkait konsistensi dalam memberikan layanan empatik di lapangan. Informan BPBD Kota Semarang, mengakui bahwa dalam kondisi krisis yang penuh tekanan, menjaga pendekatan empatik di setiap situasi bisa menjadi tantangan.

"Kami sadar bahwa dalam situasi bencana yang darurat dan penuh tekanan, kadang sulit untuk selalu mempertahankan pendekatan empati, terutama ketika harus menangani banyak korban sekaligus" (Informan 2, Senin 10 juni 2024 jam 10.00 wib).

Beberapa warga terdampak juga mengungkapkan bahwa tidak semua petugas mampu menunjukkan empati secara konsisten, terutama saat situasi sangat kacau. Ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam memastikan bahwa setiap petugas BPBD dapat menerapkan empati dengan baik dalam setiap kondisi.

Empati terbukti menjadi faktor penting yang meningkatkan efektivitas pelayanan BPBD. Dengan memahami dan merespons kebutuhan emosional masyarakat, BPBD tidak hanya membantu dalam pemulihan fisik tetapi juga mendukung stabilitas psikologis masyarakat terdampak. Hal ini, sebagaimana disebutkan oleh Informan 5 Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi menyebutkan bahwa :

“Kami memastikan adanya elemen empati melalui pendekatan yang humanis dan pelatihan khusus bagi staf kami. Staf kami dilatih untuk berinteraksi dengan masyarakat terdampak dengan memahami kondisi psikologis mereka, mendengarkan kebutuhan dan keluhan, serta memberikan dukungan yang diperlukan dengan penuh perhatian dan kepekaan” (Informan 5, Senin 1 juli 2024 jam 13.00 wib)

Untuk mempercepat proses pemulihan pasca-bencana dan memperkuat hubungan antara BPBD dan masyarakat.

#### **4.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam penanggulangan bencana di BPBD Kota Semarang.**

Kualitas pelayanan penanggulangan bencana di BPBD Kota Semarang dipengaruhi oleh sejumlah faktor kunci yang berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat terdampak.

Berdasarkan hasil analisis dari jawaban informan, faktor-faktor tersebut dapat dibagi ke dalam lima kategori utama: Tangibles (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Assurance (Jaminan), Responsiveness (Ketanggapan), dan Empathy (Empati).

1. Tangibles (Ketersediaan dan Kualitas Sarana dan Prasarana):

BPBD Kota Semarang menunjukkan komitmen terhadap kualitas pelayanan dengan memastikan ketersediaan dan pemeliharaan sarana serta prasarana yang diperlukan dalam penanggulangan bencana. Pengelolaan inventaris dilakukan secara teratur dengan inspeksi berkala untuk memastikan bahwa semua peralatan dan fasilitas berada dalam kondisi operasional yang optimal. Program pemeliharaan rutin dan investasi dalam renovasi infrastruktur, termasuk peningkatan gedung operasional, fasilitas penyimpanan, dan penambahan peralatan modern, berperan penting dalam memastikan kesiapsiagaan. Peningkatan visualisasi dan teknologi informasi juga diperhatikan, seperti pembaruan alat-alat komunikasi dan penyediaan peta digital yang mendukung koordinasi dan monitoring.

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan pelayanan BPBD didukung oleh manajemen logistik yang efisien dan penerapan teknologi informasi dalam pemantauan stok. Sistem pemantauan dan rotasi stok yang ketat memastikan bahwa semua logistik dan peralatan tersedia dalam jumlah yang cukup dan siap pakai saat dibutuhkan. Kehandalan juga diperoleh dari perencanaan berbasis data yang melibatkan survei kebutuhan masyarakat terdampak dan partisipasi

mereka dalam proses perencanaan. Proses ini memastikan bahwa program rehabilitasi dan rekonstruksi yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan dengan cepat.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan terhadap kualitas pelayanan di BPBD Kota Semarang tercermin dalam perencanaan matang dan koordinasi yang efektif dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk instansi pemerintah dan lembaga non-pemerintah. BPBD menerapkan standar operasional prosedur yang ketat dan melakukan pengawasan berkelanjutan untuk menjaga kualitas layanan. Program pelatihan dan sertifikasi berkelanjutan untuk staf mencakup berbagai aspek penting, seperti teknik penanganan darurat, manajemen proyek, dan penggunaan peralatan dengan aman dan efektif. Dengan demikian, staf BPBD memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan profesionalisme.

4. Responsiveness (Ketanggapan):

Ketanggapan BPBD terhadap kebutuhan mendesak ditunjukkan melalui keberadaan posko siaga yang beroperasi 24/7 dan tim tanggap darurat yang siap dikerahkan kapan saja. Pusat koordinasi yang efektif dan jalur komunikasi langsung dengan masyarakat memfasilitasi identifikasi dan pemenuhan kebutuhan mendesak secara cepat. Prosedur tanggap darurat yang jelas, termasuk langkah-langkah penilaian awal, koordinasi antar tim, mobilisasi sumber daya, dan komunikasi yang terstruktur, mendukung

respons yang efektif. Simulasi dan latihan rutin dilakukan untuk memastikan kesiapan operasional dan keterampilan staf dalam menghadapi situasi darurat.

5. Empathy (Empati):

BPBD Kota Semarang menempatkan empati sebagai elemen penting dalam pelayanan penanggulangan bencana dengan pendekatan yang humanis. Pelatihan khusus bagi staf difokuskan pada komunikasi empatik dan dukungan psikososial. Staf dilatih untuk memahami kondisi psikologis masyarakat terdampak, mendengarkan kebutuhan dan keluhan mereka, serta memberikan dukungan yang sesuai dengan penuh perhatian dan kepekaan. Program pelatihan ini meliputi teknik mendengarkan aktif, pemahaman budaya, dan pendekatan psikososial, memastikan bahwa staf dapat berinteraksi dengan masyarakat dengan cara yang lebih sensitif dan memahami kebutuhan individu.

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini saling berinteraksi dan berkontribusi pada kualitas pelayanan penanggulangan bencana yang disediakan oleh BPBD Kota Semarang. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kehandalan dalam pengelolaan logistik, jaminan kualitas melalui pelatihan, ketanggapan yang cepat terhadap kebutuhan mendesak, dan empati dalam interaksi dengan masyarakat merupakan pilar-pilar utama yang mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam situasi bencana.

#### **4.3 PEMBAHASAN**

Pembahasan terkait hasil penelitian berdasarkan faktor-faktor kualitas pelayanan BPBD Kota Semarang, serta hubungannya dengan penelitian terdahulu :

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Faktor tangibles dalam penelitian ini mencakup segala hal yang bersifat fisik dan dapat dilihat atau dirasakan langsung oleh warga terdampak, seperti sarana, prasarana, serta alat-alat yang digunakan oleh BPBD dalam penanggulangan bencana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPBD Kota Semarang telah memiliki kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai, namun warga terdampak masih merasa bahwa akses terhadap fasilitas tersebut perlu ditingkatkan, terutama dalam situasi darurat.

Penelitian terdahulu oleh Bismawati (2016) menekankan bahwa kelengkapan dan modernitas peralatan serta infrastruktur sangat menentukan efektivitas penanganan bencana. Penelitian ini juga menggarisbawahi bahwa perawatan dan pemeliharaan berkala terhadap peralatan harus terus dilakukan agar tetap siap digunakan setiap saat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kesamaan pandangan dengan Bismawati, di mana tangibles yang baik akan mendukung kecepatan dan ketepatan layanan darurat.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability adalah faktor yang mengukur seberapa konsisten dan dapat diandalkannya BPBD dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan sesuai dengan standar. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa BPBD Kota Semarang telah mengembangkan sistem yang terkoordinasi dengan baik, namun masih menghadapi tantangan dalam menjangkau wilayah-wilayah terpencil, terutama dalam pendistribusian bantuan pascabencana.

Penelitian oleh Syafril dan Sulandari (2018) menunjukkan bahwa keandalan layanan BPBD sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi antar lembaga dan kecakapan dalam melaksanakan SOP (Standar Operasional Prosedur). Mereka menemukan bahwa kelemahan dalam koordinasi dan penegakan SOP dapat menyebabkan lambatnya respons dan distribusi bantuan. Penelitian saat ini mendukung temuan ini, tetapi juga menunjukkan bahwa BPBD Kota Semarang telah memperbaiki aspek ini melalui peningkatan koordinasi lintas sektor.

3. Assurance (Jaminan)

Aspek assurance dalam penelitian ini mengacu pada jaminan yang diberikan oleh BPBD kepada masyarakat terkait keamanan dan keandalan layanan, termasuk kompetensi staf dalam menangani situasi krisis. Hasil penelitian ini menekankan bahwa BPBD telah berupaya keras dalam meningkatkan kompetensi stafnya melalui program pelatihan berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hatta et al. (2022), yang menyoroti bahwa tingkat kompetensi staf sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penanggulangan bencana. Mereka mencatat bahwa staf yang terlatih dengan baik dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap BPBD. Hasil penelitian saat ini menunjukkan bahwa program pelatihan yang terus-menerus diterapkan di BPBD Kota Semarang telah membuahkan hasil dalam bentuk jaminan layanan yang lebih baik.

4. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness mengukur sejauh mana BPBD mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPBD Kota Semarang memiliki tim tanggap darurat yang siap beroperasi kapan saja dan telah melakukan simulasi bencana secara berkala untuk meningkatkan kesiapsiagaan.

Penelitian terdahulu oleh Dio Mahardika dan Endang Larasati (2018) mengungkapkan bahwa kecepatan respons adalah salah satu indikator utama dalam keberhasilan penanggulangan bencana. Mereka menemukan bahwa tim tanggap darurat yang dilatih dengan baik dan didukung oleh logistik yang memadai dapat memberikan respon yang lebih efektif. Penelitian saat ini mendukung temuan tersebut dan menunjukkan bahwa BPBD Kota Semarang telah menanggulangi beberapa kelemahan di masa lalu, terutama dalam hal logistik dan kesiapan operasional.

#### 5. Empathy (Empati)

Faktor empathy dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana BPBD menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan emosional dan psikologis warga terdampak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPBD Kota Semarang telah menerapkan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan empatik staf dalam menangani warga yang terdampak bencana.

Penelitian oleh Rambe et al. (2016) mengidentifikasi bahwa pelatihan empati bagi petugas bencana dapat meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Mereka menunjukkan bahwa petugas yang mampu menunjukkan empati lebih cenderung mendapatkan kepercayaan

dari masyarakat, yang sangat penting dalam proses pemulihan pascabencana. Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa BPBD Kota Semarang telah memahami pentingnya empati dalam pelayanan publik dan telah mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan aspek ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

##### **5.1.1 Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana BPBD Kota Semarang**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kualitas pelayanan BPBD Kota Semarang telah dinilai melalui lima dimensi utama: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), assurance (jaminan), responsiveness (ketanggapan), dan empathy (empati). Berikut adalah kesimpulan yang diambil dari masing-masing dimensi:

##### **1. Tangibles (Bukti Fisik)**

BPBD Kota Semarang telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung upaya penanggulangan bencana, termasuk kendaraan operasional, peralatan darurat, dan fasilitas tempat pengungsian. Namun, meskipun fasilitas ini memadai, penelitian menemukan bahwa warga terdampak bencana masih mengalami kesulitan dalam mengakses fasilitas tersebut, terutama di wilayah terpencil. Ini menunjukkan bahwa meskipun peralatan dan fasilitas tersedia, keberhasilan dalam penggunaannya sangat bergantung pada aksesibilitas yang masih perlu ditingkatkan. Pengadaan dan pemeliharaan fasilitas yang lebih merata di seluruh wilayah, termasuk daerah terpencil, menjadi penting untuk memastikan bahwa semua warga terdampak dapat mengakses bantuan secara efektif.

##### **2. Reliability (Keandalan)**

BPBD Kota Semarang telah menunjukkan keandalan dalam koordinasi dan pelaksanaan tugasnya, terutama dalam situasi darurat. Penelitian ini menunjukkan bahwa BPBD mampu mengoordinasikan berbagai sumber daya dan instansi terkait secara efektif, yang mendukung proses penanggulangan bencana yang lebih lancar. Namun, tantangan masih ada dalam hal menjangkau wilayah-wilayah terpencil yang membutuhkan distribusi bantuan cepat dan efisien. Keandalan layanan BPBD dapat lebih ditingkatkan dengan memperkuat jaringan komunikasi dan transportasi di daerah yang sulit dijangkau, serta dengan memanfaatkan teknologi untuk memonitor dan merespons kondisi darurat di wilayah-wilayah tersebut.

3. Assurance (Jaminan)

BPBD telah memberikan jaminan layanan yang mencakup keamanan dan kepastian bagi masyarakat terdampak, terutama melalui peningkatan kompetensi stafnya. Pelatihan berkelanjutan yang diberikan kepada staf BPBD telah meningkatkan kapasitas mereka dalam menangani berbagai situasi bencana, sehingga masyarakat merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan jaminan ini, BPBD harus terus berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia, termasuk dalam pelatihan khusus yang berfokus pada situasi bencana yang lebih kompleks dan beragam.

4. Responsiveness (Ketanggapan)

BPBD Kota Semarang telah menunjukkan ketanggapan yang baik dalam merespons bencana, dengan adanya tim tanggap darurat yang siap siaga dan prosedur yang telah terstruktur dengan baik. Namun, respons yang

cepat ini masih terkendala oleh faktor geografis dan logistik, terutama dalam mendistribusikan bantuan dan menyampaikan informasi di wilayah yang jauh atau terpencil. Ketanggapan BPBD dapat lebih dioptimalkan dengan penempatan posko-posko darurat yang lebih dekat dengan daerah rawan bencana, serta peningkatan kapasitas logistik untuk mempercepat distribusi bantuan.

#### 5 Empathy (Empati)

BPBD telah menunjukkan empati yang tinggi dalam pelayanannya, terutama dalam upaya untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional serta psikologis warga terdampak. Penelitian ini menemukan bahwa BPBD secara aktif berupaya menciptakan tempat pengungsian yang layak dan ramah bagi semua kalangan, serta menyediakan layanan dukungan psikososial bagi korban bencana. Namun, untuk memastikan bahwa empati ini terus menjadi bagian integral dari pelayanan, BPBD perlu memperluas program pelatihan empati bagi stafnya dan melibatkan ahli psikologi dalam program dukungan psikososial yang lebih terstruktur.

### **5.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dalam Penanggulangan Bencana di BPBD Kota Semarang**

#### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

Faktor tangibles, yang meliputi sarana dan prasarana penanggulangan bencana, memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan BPBD Kota Semarang. Ketersediaan peralatan darurat yang memadai, fasilitas tempat pengungsian, serta kendaraan operasional yang baik, telah

membantu meningkatkan kesiapan BPBD dalam menangani bencana. Namun, keterbatasan aksesibilitas terutama di wilayah terpencil menjadi hambatan dalam memastikan seluruh warga terdampak dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas fisik dari sarana yang dimiliki cukup baik, tantangan dalam distribusi dan aksesibilitas perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan BPBD Kota Semarang dalam penanggulangan bencana sangat dipengaruhi oleh kualitas koordinasi antar instansi dan penerapan SOP yang efektif. Kemampuan BPBD untuk menjalankan tugasnya secara konsisten dan tepat waktu telah berkontribusi pada persepsi positif masyarakat terhadap keandalan layanan. Namun, keterbatasan dalam menjangkau wilayah terpencil yang rawan bencana menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan jaringan komunikasi dan logistik yang lebih efisien. Keandalan pelayanan dapat lebih ditingkatkan dengan upaya perbaikan dalam aspek ini.

3. Assurance (Jaminan)

Faktor assurance, yang mencakup kompetensi dan kepercayaan terhadap staf BPBD, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan berkelanjutan yang diberikan kepada staf BPBD telah berhasil meningkatkan keahlian mereka dalam menangani berbagai situasi bencana, sehingga masyarakat merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Namun, untuk mempertahankan dan

meningkatkan tingkat jaminan ini, BPBD perlu terus berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia serta memberikan perhatian khusus pada peningkatan keterampilan manajerial dan teknis yang diperlukan dalam situasi darurat yang kompleks.

4. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsivitas BPBD dalam merespons bencana sangat dipengaruhi oleh kecepatan dan keefektifan dalam distribusi bantuan serta penyampaian informasi. Meskipun BPBD telah menunjukkan respons yang cukup baik, terdapat kendala geografis dan logistik yang mempengaruhi kecepatan respons, terutama di wilayah terpencil. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa responsivitas BPBD dapat lebih ditingkatkan dengan penempatan posko siaga di lokasi strategis dan penggunaan teknologi komunikasi yang lebih canggih untuk memastikan informasi dapat disampaikan secara cepat dan tepat.

5. Empathy (Empati)

Empati BPBD terhadap masyarakat terdampak bencana adalah faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. BPBD telah menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan emosional dan psikologis warga terdampak dengan menyediakan layanan dukungan psikososial dan fasilitas pengungsian yang layak. Namun, peningkatan program pelatihan empati bagi staf dan keterlibatan tenaga ahli psikologi yang lebih besar dalam proses pemulihan dapat lebih menguatkan dimensi empati ini, sehingga masyarakat merasa lebih dihargai dan didukung dalam proses pemulihan pascabencana.

Kesimpulannya, kualitas pelayanan dalam penanggulangan bencana di BPBD Kota Semarang dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor, mulai dari ketersediaan sarana dan prasarana, keandalan dan koordinasi dalam penanganan bencana, kompetensi staf, responsivitas terhadap situasi darurat, hingga empati terhadap kebutuhan warga terdampak. Upaya peningkatan di masing-masing faktor ini akan berkontribusi pada perbaikan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga BPBD Kota Semarang dapat memberikan layanan penanggulangan bencana yang lebih cepat, tepat, dan manusiawi di masa mendatang.

### **5.3 SARAN :**

Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk di sektor keuangan:

#### **1. Peningkatan Aksesibilitas Fasilitas dan Sarana Fisik (Tangibles)**

Hambatan aksesibilitas fasilitas dan sarana fisik, terutama di wilayah terpencil, dapat mengurangi efektivitas BPBD dalam merespons bencana. Namun meskipun fasilitas yang tersedia sudah memadai, distribusi dan aksesibilitasnya masih menjadi tantangan.

Saran :

BPBD perlu mengembangkan strategi yang lebih terfokus pada peningkatan aksesibilitas, termasuk membangun jalur distribusi yang lebih efisien dan menyediakan sarana portable yang dapat diangkut ke daerah-daerah terpencil. Penggunaan teknologi informasi untuk pemetaan dan monitoring fasilitas juga penting untuk memastikan semua warga terdampak dapat mengakses layanan yang tersedia. Contoh kongkrit diantaranya BPBD Kota Semarang perlu memastikan distribusi fasilitas

fisik seperti tempat pengungsian dan peralatan darurat dapat menjangkau wilayah terpencil secara efektif. Sebagai langkah konkret, BPBD dapat membangun posko cadangan di lokasi yang lebih strategis dan menyediakan sarana transportasi khusus seperti kendaraan off-road untuk mempercepat distribusi bantuan ke daerah yang sulit dijangkau.

2. Optimalisasi Koordinasi dan Penguatan SOP (Reliability)

Keandalan BPBD dalam penanggulangan bencana bergantung pada koordinasi yang baik dan penerapan SOP yang konsisten. Namun tantangan dalam menjangkau wilayah terpencil dan kendala logistik masih mempengaruhi tingkat keandalan pelayanan.

Saran :

BPBD perlu memperkuat jaringan komunikasi dan koordinasi dengan instansi terkait, serta meningkatkan penerapan SOP melalui pelatihan rutin dan simulasi skenario bencana yang lebih komprehensif. Penggunaan teknologi seperti sistem informasi geografis (GIS) dapat membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan tugas dengan lebih baik.

contoh kongkritnya Untuk memperkuat keandalan dalam menangani bencana, BPBD bisa mengadakan pelatihan rutin bagi semua personel terkait SOP tanggap darurat dan simulasi kebencanaan minimal dua kali setahun. Penggunaan teknologi informasi seperti GIS (Sistem Informasi Geografis) dapat dimanfaatkan untuk merencanakan dan melaksanakan tugas lebih efisien, khususnya dalam pemantauan bencana

3. Pengembangan Kompetensi dan Keahlian Staf (Assurance)

Kompetensi staf BPBD sangat penting untuk memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun meskipun pelatihan sudah diberikan secara rutin, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan keahlian dalam menangani situasi bencana yang lebih kompleks.

Saran :

BPBD harus terus mengembangkan program pelatihan yang mencakup simulasi situasi darurat yang lebih realistis dan menantang. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja staf dan program pengembangan keterampilan baru perlu diimplementasikan untuk memastikan staf selalu siap dalam menghadapi berbagai jenis bencana.

Contoh BPBD harus terus mengembangkan program pelatihan bagi staf dengan fokus pada skenario bencana yang lebih kompleks dan realistis. Selain itu, evaluasi kinerja staf secara berkala dan penyelenggaraan workshop keterampilan baru harus diimplementasikan untuk memastikan bahwa staf selalu siap menghadapi bencana besar yang mungkin terjadi

4. Peningkatan Kecepatan Respons di Wilayah Terpencil (Responsiveness)  
Ketanggapan BPBD dalam merespons bencana adalah faktor kunci dalam keberhasilan penanggulangan. Namun hambatan geografis dan logistik masih mempengaruhi kecepatan distribusi bantuan di wilayah terpencil.

Saran :

BPBD perlu membangun posko-posko siaga di lokasi strategis yang dekat dengan daerah rawan bencana dan meningkatkan kapasitas logistik dengan kendaraan yang sesuai untuk medan yang sulit. Penggunaan teknologi

komunikasi yang canggih, seperti komunikasi satelit, juga perlu dipertimbangkan untuk mempercepat respons di wilayah yang sulit dijangkau.

Contoh BPBD perlu mendirikan posko siaga di daerah-daerah rawan bencana yang memiliki akses terbatas, seperti di pegunungan atau pesisir. Selain itu, kapasitas logistik harus ditingkatkan dengan penyediaan alat komunikasi satelit dan kendaraan yang mampu menembus medan sulit

5. Penguatan Program Empati dan Dukungan Psikososial (Empathy)

Empati dalam pelayanan BPBD adalah faktor penting untuk memastikan kesejahteraan emosional warga terdampak bencana. Namun program dukungan psikososial yang ada masih dapat diperluas untuk menjangkau lebih banyak warga.

Saran :

BPBD perlu melibatkan lebih banyak ahli psikologi dalam penanganan bencana dan mengembangkan program pelatihan empati untuk staf. Program dukungan psikososial harus diperluas dan diintegrasikan ke dalam setiap fase penanggulangan bencana, mulai dari evakuasi hingga pemulihan, untuk memastikan bahwa semua kebutuhan emosional dan psikologis warga terdampak terpenuhi dengan baik.

Contoh Program empati BPBD dapat lebih ditingkatkan dengan melibatkan lebih banyak ahli psikologi dalam dukungan pasca-bencana. Pusat konseling yang lebih terstruktur harus didirikan di setiap lokasi pengungsian dan dijadwalkan secara berkala selama 3 bulan pasca-bencana, untuk membantu pemulihan emosional warga terdampak.

Saran-saran ini diharapkan dapat membantu BPBD Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga mampu memberikan penanggulangan bencana yang lebih efektif dan manusiawi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, M., Pitchforth, E., Asaria, M., Brayne, C., Casadei, B., Charlesworth, A., Coulter, A., Franklin, B. D., Donaldson, C., & Drummond, M. (2021). *LSE–Lancet Commission on the future of the NHS: re-laying the foundations for an equitable and efficient health and care service after COVID-19*. *The Lancet*, 397(10288), 1915–1978.
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 173.
- Awusi, B. A., Nayoan, H., & Tompodung, J. (2018). *Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kota Manado Dalam Upaya Penanggulangan Korban Bencana Banjir*. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Azwar, S. (2010). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016). *Metode Penelitian*. Cetakan XI.
- Basuki, S. (2019). *Etika Informasi. Media Pustakawan*, 26(1), 1–8.
- Bismawati, B. (2016). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*. *Katalogis*, 4(3).
- Dijkzeul, D., & Moke, M. (2005). *Public communication strategies of international humanitarian organizations*. *International Review of the Red Cross*, 87(860), 673–691.
- Fernandes-Jesus, M., Carvalho, A., Fernandes, L., & Bento, S. (2017). *Community engagement in the Transition movement: views and practices in Portuguese initiatives*. *Local Environment*, 22(12), 1546–1562.
- Makhdar, A. F. I. C. (2018). *Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya*. *Publika*, 6(2).
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2018). *Metodologi Penelitian*: Jakarta: Bumi Aksara.
- Powell, T., Hanfling, D., & Gostin, L. O. (2012). *Emergency preparedness and public health: the lessons of Hurricane Sandy*. *Jama*, 308(24), 2569–2570.
- Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Manajemen Pelayanan.

- Sadat, A. (2016). *Efektivitas Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Pengurangan Resiko Bencana Di Kota Baubau*. JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah, 1(1), 1–20.
- Saha, S., & Matsumoto, M. (2007). *A framework for disaster management system and WSN protocol for rescue operation*. TENCON 2007-2007 IEEE Region 10 Conference, 1–4.
- Sedarmayanti, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Reflika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Singarimbun, M. (1995). *Metode penelitian survai*.
- Sugiono. (2016). *Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation*. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Syafei, I. K. dkk. (2000). *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta.
- Syafril, S., & Sulandari, S. (2018). *ANALISIS KINERJA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) DALAM PENANGGULANGAN BENCANA BANJIR DI KOTA SEMARANG*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(1), 65–81.
- Tjiptono, F. (2020). *Kepuasan Pelanggan kosep, pengukuran, & strategi*.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas*. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218.

# LAMPIRAN

**Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana  
BPBD Kota Semarang hasil survey kepada masyarakat.  
(Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 )**

Pengukuran Skala Likert : Jumlah Responden 70 Warga Terdampak

$$\text{Bobot Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$$

Dalam penelitian ini terdapat 10 unsur penelitian, sehingga bobot rata-rata tertimbang yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

$$\frac{1}{10} = 0,10$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PER SEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,10 (untuk 10 unsur).

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Kondisi Fisik dan Visual Fasilitas Penanggulangan Bencana oleh BPBD Kota Semarang	A
2	Dukungan Sarana dan Prasarana BPBD dalam Situasi Darurat	B
3	Keterandalan Informasi dan Panduan dari BPBD Kota Semarang saat Terjadi Bencana	C
4	Ketersediaan & Konsistensi Pelayanan BPBD dalam Situasi Darurat	D
5	Keyakinan pada Informasi dan Panduan BPBD saat Bencana	E
6	Keyakinan pada Ketersediaan dan Konsistensi Pelayanan BPBD dalam Darurat	F
7	Responsivitas BPBD dalam Merespon Bencana	G
8	Responsivitas dan Tanggap BPBD dalam Darurat	H
9	Empati dari Informasi dan Panduan BPBD saat Bencana	I
10	Empati dalam Ketersediaan dan Konsistensi Pelayanan BPBD dalam Darurat	J

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,10) + (b \times 0,10) + (c \times 0,10) + (d \times 0,10) + (e \times 0,10) + (f \times 0,10) + (g \times 0,10) + (h \times 0,10) + (i \times 0,10) + (j \times 0,10) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X)

unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 2 )

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERRESPONDEN**

**DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESPO	NILAI UNSUR PELAYANAN										12
	Tangibles (Berwujud)		Realibility (Kehandalan)		Assurance (Jaminan)		Responsiveness (Ketanggapan)		Empaty (Empati)		
	U.1	U.2	U.3	U.4	U.5	U.6	U.7	U.8	U.9	U.10	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
6	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
14	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
16	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
30	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
36	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
39	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	

41	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
46	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
53	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
67	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
70	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai / Unsur	227	228	231	227	226	220	209	204	221	222	
NRR / Unsur	3.243	3.257	3.300	3.243	3.229	3.143	2.986	2.914	3.157	3.171	
NRR tertimbang / Unsur	0.324	0.326	0.330	0.324	0.323	0.314	0.299	0.291	0.316	0.317	3.164
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											<b>79.11</b>

<b>Keterangan :</b>											
U.1 - U.10	= Unsur Pelayanan										
NRR	= Nilai Rata-rata										
IKM *)	= Indeks Kepuasan Masyarakat										
**)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang										
NRR per Unsur	= Jumlah nilai per Unsur dibagi										
	Jumlah kuesioner yang diisi										
NRR Tertimbang	= NRR per unsur x 0,10										
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>											
<b>Mutu Pelayanan</b>											
Hasil yang diperoleh berdasarkan Skala Likert :											
B (Baik)	: 76,61 - 88,30										
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76.60										
D ( Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99										

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI RATA-RATA
U.1	Kondisi Fisik dan Visual Fasilitas Penanggulangan Bencana oleh BPBD Kota Semarang	81.07
U.2	Dukungan Sarana dan Prasarana BPBD dalam Situasi Darurat	81.43
U.3	Keterandalan Informasi dan Panduan dari BPBD Kota Semarang saat Terjadi Bencana	82.50
U.4	Ketersediaan dan Konsistensi Pelayanan BPBD dalam Situasi Darurat	81.07
U.5	Keyakinan pada Informasi dan Panduan BPBD saat Bencana	80.71
U.6	Keyakinan pada Ketersediaan dan Konsistensi Pelayanan BPBD dalam Darurat	78.57
U.7	Responsivitas BPBD dalam Merespon Bencana	74.64
U.8	Responsivitas dan Tanggap BPBD dalam Darurat	72.86
U.9	Empati dari Informasi dan Panduan BPBD saat Bencana	78.93
U.10	Empati dalam Ketersediaan dan Konsistensi Pelayanan BPBD dalam Darurat	79.29

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT KERJA BPBD KOTA SEMARANG  
 DALAM HAL PELAYANAN PUBLIK  
 Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

Tanggal Survei : .....  
 Jam Survei : 07.00 – 15.00  15.00 – 23.00  23.00 – 07.00

PROFIL

Jenis Kelamin :  laki-laki  Perempuan  
 Usia : ..... Tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  
 WIRAUSAHA  Lainnya .....

Jenis Kejadian: Banjir   
 Talud Longsor   
 Puting Beliung   
 Rumah Roboh   
 Kebakaran   
 Pohon Tumbang   
 Lainnya .....

Lokasi : Kelurahan .....  
 Kecamatan .....

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
*(lingkasri kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fisik dan visual dari fasilitas dan sumber daya yang disediakan oleh BPBD Kota Semarang dalam memberikan layanan penanggulangan bencana?
  - a) Sangat Puas
  - b) Puas
  - c) Tidak Puas
  - d) Sangat Tidak Puas
2. Apakah Anda merasa bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh BPBD memberikan dukungan yang memadai dalam situasi darurat?
  - a) Sangat Puas
  - b) Puas
  - c) Tidak Puas
  - d) Sangat Tidak Puas
3. Sejauh mana Anda merasa dapat mengandalkan informasi dan panduan yang diberikan oleh BPBD Kota Semarang ketika terjadi bencana?
  - a) Sangat Dapat Diandalkan
  - b) Dapat Diandalkan
  - c) Tidak Dapat Diandalkan
  - d) Sangat Tidak Dapat Diandalkan

4. Bagaimana pengalaman Anda terkait ketersediaan dan konsistensi pelayanan dari BPBD, khususnya dalam situasi darurat?
- Sangat Dapat Diandalkan
  - Dapat Diandalkan
  - Tidak Dapat Diandalkan
  - Sangat Tidak Dapat Diandalkan
5. Sejauh mana Anda merasa dapat mengandalkan informasi dan panduan yang diberikan oleh BPBD Kota Semarang ketika terjadi bencana?
- Sangat Yakin
  - Yakin
  - Kurang Yakin
  - Sangat Kurang Yakin
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait ketersediaan dan konsistensi pelayanan dari BPBD, khususnya dalam situasi darurat?
- Sangat Yakin
  - Yakin
  - Kurang Yakin
  - Sangat Kurang Yakin
7. Sejauh mana Anda merasa dapat mengandalkan informasi dan panduan yang diberikan oleh BPBD Kota Semarang ketika terjadi bencana?
- Sangat Cepat Merespon
  - Cepat Merespon
  - Lambat Merespon
  - Sangat Lambat Merespon
8. Bagaimana pengalaman Anda terkait ketersediaan dan konsistensi pelayanan dari BPBD, khususnya dalam situasi darurat?
- Sangat Cepat Merespon
  - Cepat Merespon
  - Lambat Merespon
  - Sangat Lambat Merespon
9. Sejauh mana Anda merasa dapat mengandalkan informasi dan panduan yang diberikan oleh BPBD Kota Semarang ketika terjadi bencana?
- Sangat Empatis
  - Empatis
  - Kurang Empatis
  - Sangat Kurang Empatis
10. Bagaimana pengalaman Anda terkait ketersediaan dan konsistensi pelayanan dari BPBD, khususnya dalam situasi darurat?
- Sangat Empatis
  - Empatis
  - Kurang Empatis
  - Sangat Kurang Empatis

KUESIONER SURVEI DARI PIHAK INTERN  
PADA UNIT KERJA BPBD KOTA SEMARANG  
DALAM HAL PELAYANAN PUBLIK  
Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

---

PROFIL

1. Nama : Informan 1
2. Jabatan : Kepala Pelaksana BPBD Kota Semarang
3. Pendidikan : S.2
5. Usia : 54 Tahun
6. Lama Bekerja : 34 Tahun
7. No HP/Telp : 082811272690
8. Alamat Rumah : Tembalang Kota Semarang

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana BPBD Kota Semarang memastikan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan penanggulangan bencana?
2. Apakah ada inisiatif atau investasi yang telah dilakukan untuk meningkatkan kondisi fisik dan visual dari fasilitas yang digunakan oleh BPBD?
3. Bagaimana BPBD Kota Semarang memastikan kehandalan informasi dan panduan yang diberikan kepada masyarakat selama keadaan darurat atau bencana?
4. Apa langkah konkret yang diambil untuk meningkatkan ketersediaan dan konsistensi pelayanan BPBD dalam situasi darurat?
5. Bagaimana BPBD Kota Semarang memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada masyarakat selama dan setelah terjadinya bencana?
6. Apakah ada program pelatihan atau sertifikasi untuk staf BPBD guna memastikan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup?
7. Bagaimana BPBD Kota Semarang merespons kebutuhan mendesak dan permintaan bantuan masyarakat selama kejadian bencana?
8. Apakah ada mekanisme atau protokol yang diterapkan untuk memastikan respons yang cepat dan efektif dalam situasi darurat?
9. Bagaimana BPBD Kota Semarang memastikan keberadaan elemen empati dalam interaksi dengan masyarakat yang terdampak bencana?
10. Apakah ada pelatihan atau program untuk membantu staf BPBD dalam berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan khusus masyarakat yang terkena dampak?

SURVEI DARI PIHAK INTERN  
PADA UNIT KERJA BPBD KOTA SEMARANG  
DALAM HAL PELAYANAN PUBLIK  
Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

---

PROFIL

1. Nama : Informan 2
2. Jabatan : Sekretaris BPBD Kota Semarang
3. Pendidikan : S.2
5. Usia : 55 Tahun
6. Lama Bekerja : 36 Tahun
7. No HP/Telp : 08227926669
8. Alamat Rumah : Gombel Semarang

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana Sekretaris BPBD memastikan ketersediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik yang mendukung pelayanan BPBD?
2. Apa langkah konkret yang telah diambil untuk memastikan kondisi fisik dan visual dari fasilitas BPBD tetap optimal?
3. Bagaimana BPBD memastikan bahwa informasi dan panduan yang diberikan kepada masyarakat selama keadaan darurat atau bencana dapat diandalkan?
4. Apakah ada program atau sistem tertentu yang diterapkan untuk meningkatkan kehandalan pelayanan BPBD?
5. Bagaimana BPBD memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada masyarakat selama dan setelah terjadinya bencana?
6. Apakah ada kebijakan atau program pelatihan khusus yang memberikan jaminan kompetensi staf BPBD dalam menanggulangi bencana?
7. Bagaimana BPBD merespons kebutuhan mendesak dan permintaan bantuan masyarakat selama kejadian bencana?
8. Apakah ada prosedur khusus atau protokol yang diterapkan untuk memastikan respons yang cepat dan efektif dalam situasi darurat?
9. Bagaimana BPBD memastikan adanya elemen empati dalam interaksi dengan masyarakat yang terdampak bencana?
10. Apakah ada inisiatif atau pelatihan khusus untuk membantu staf BPBD berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan individu yang terkena dampak?

SURVEI DARI  
PIHAK INTERN  
PADA UNIT KERJA BPBD KOTA SEMARANG  
DALAM HAL PELAYANAN PUBLIK  
Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

---

PROFIL

1. Nama : Informan 3  
2. Jabatan : Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan  
BPBD Kota Semarang  
3 Pendidikan : S.2  
5. Usia : 55 Tahun  
6. Lama Bekerja : 31 Tahun  
7. No HP/Telp : 082135488834  
8. Alamat Rumah : Genuk Semarang

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana Anda memastikan ketersediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik yang mendukung kegiatan pencegahan dan kesiapsiagaan di BPBD?
2. Apakah ada inisiatif atau program investasi yang diambil untuk meningkatkan kondisi fisik dan visual dari fasilitas yang digunakan oleh bidang pencegahan dan kesiapsiagaan BPBD?
3. Bagaimana kehandalan informasi dan panduan yang disediakan oleh bidang pencegahan dan kesiapsiagaan BPBD kepada masyarakat dalam rangka pencegahan bencana?
4. Apa tindakan konkret yang diambil untuk meningkatkan kehandalan pelayanan bidang pencegahan dan kesiapsiagaan dalam situasi darurat?
5. Bagaimana bidang pencegahan dan kesiapsiagaan BPBD memberikan jaminan kepada masyarakat terkait keamanan dan keselamatan dalam situasi darurat atau bencana?
6. Apakah ada program pelatihan atau sertifikasi yang diterapkan untuk memastikan staf bidang ini memiliki kompetensi yang cukup?
7. Bagaimana bidang pencegahan dan kesiapsiagaan merespons kebutuhan mendesak dan permintaan bantuan masyarakat selama fase persiapan atau saat terjadi bencana?
8. Apakah ada prosedur khusus atau protokol tanggap darurat yang diterapkan untuk memastikan respons yang cepat dan efektif?
9. Bagaimana bidang pencegahan dan kesiapsiagaan memastikan adanya elemen empati dalam interaksi dengan masyarakat, terutama mereka yang rentan terhadap dampak bencana?
10. Apakah ada langkah-langkah konkret yang diambil untuk meningkatkan kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan khusus masyarakat?

SURVEI DARI PIHAK INTERN  
PADA UNIT KERJA BPBD KOTA SEMARANG  
DALAM HAL PELAYANAN PUBLIK  
Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

---

PROFIL

1. Nama : Informan 4
2. Jabatan : Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik  
BPBD Kota Semarang
- 3 Pendidikan : S.1
5. Usia : 39 Tahun
6. Lama Bekerja : 15 Tahun
7. No HP/Telp : 0816705527
8. Alamat Rumah : Jl. Yudistira No. 8 Semarang

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana Anda memastikan ketersediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik yang mendukung kegiatan kedaruratan dan logistik di BPBD?
2. Apakah ada program investasi atau perbaikan infrastruktur fisik yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan kondisi dari fasilitas berwujud yang digunakan?
3. Bagaimana kehandalan penyediaan logistik dan peralatan kedaruratan yang disediakan oleh BPBD dalam rangka menanggapi bencana?
4. Apakah ada sistem pemantauan atau evaluasi keandalan pelayanan yang diterapkan untuk memastikan bahwa sumber daya dan logistik selalu tersedia saat dibutuhkan?
5. Bagaimana BPBD memberikan jaminan kepada masyarakat terkait ketersediaan logistik dan sumber daya yang memadai dalam menghadapi bencana?
6. Apakah ada protokol keamanan atau program pelatihan khusus yang memberikan jaminan kompetensi staf bidang kedaruratan dan logistik?
7. Bagaimana bidang kedaruratan dan logistik merespons kebutuhan mendesak dan permintaan bantuan masyarakat selama atau setelah terjadinya bencana?
8. Apakah ada prosedur khusus atau sistem informasi yang memastikan respons yang cepat dan efektif dalam situasi darurat?
9. Bagaimana bidang kedaruratan dan logistik memastikan adanya elemen empati dalam penanganan logistik dan sumber daya pada masyarakat yang terdampak bencana?
10. Apakah ada inisiatif atau pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan khusus masyarakat?

SURVEI DARI PIHAK INTERN  
PADA UNIT KERJA BPBD KOTA SEMARANG  
DALAM HAL PELAYANAN PUBLIK  
Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

---

PROFIL

1. Nama : Informan 5
2. Jabatan : Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi  
BPBD Kota Semarang
3. Pendidikan : S.1
5. Usia : 36 Tahun
6. Lama Bekerja : 17 Tahun
7. No HP/Telp : 082265393958
8. Alamat Rumah : Ngalian Semarang

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana Anda memastikan ketersediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana fisik yang mendukung kegiatan rehabilitasi dan rekonstruksi di BPBD?
2. Apakah ada program investasi atau perbaikan infrastruktur fisik yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan kondisi dari fasilitas berwujud yang digunakan?
3. Bagaimana kehandalan proses rehabilitasi dan rekonstruksi yang dijalankan oleh BPBD, terutama dalam memastikan bahwa program-program tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
4. Apakah ada sistem pemantauan atau evaluasi keandalan pelayanan yang diterapkan untuk memastikan bahwa rehabilitasi dan rekonstruksi dilakukan dengan efektif?
5. Bagaimana BPBD memberikan jaminan kepada masyarakat terkait ketersediaan dan kualitas layanan rehabilitasi dan rekonstruksi setelah terjadinya bencana?
6. Apakah ada kebijakan atau program pelatihan khusus yang memberikan jaminan kompetensi staf bidang rehabilitasi dan rekonstruksi?
7. Bagaimana bidang rehabilitasi dan rekonstruksi merespons kebutuhan mendesak masyarakat selama atau setelah terjadinya bencana?
8. Apakah ada prosedur khusus atau protokol tanggap darurat yang diterapkan untuk memastikan respons yang cepat dan efektif dalam situasi darurat?
9. Bagaimana bidang rehabilitasi dan rekonstruksi memastikan adanya elemen empati dalam penanganan rehabilitasi dan rekonstruksi, khususnya terhadap masyarakat yang terdampak bencana?
10. Apakah ada inisiatif atau pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan staf dalam berkomunikasi dengan empati dan memahami kebutuhan khusus masyarakat?



**Tabel Kerja Hasil Wawancara dengan Informan**

<b>No</b>	<b>Informan</b>	<b>Berwujud (Tangibles)</b>	<b>Keandalan (Reliability)</b>	<b>Jaminan (Assurance)</b>	<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	<b>Empati (Empathy)</b>
1	Informan 1	Pengelolaan inventaris dan inspeksi rutin untuk memastikan kesiapan peralatan.	Manajemen logistik yang efisien dan sistem pemantauan stok.	Pelatihan dan sertifikasi berkelanjutan untuk memastikan kompetensi staf.	Protokol tanggap darurat yang terstruktur dan simulasi rutin untuk memastikan kesiapan.	Pelatihan khusus tentang komunikasi empatik dan dukungan psikososial.
2	Informan 2	Investasi dalam perbaikan infrastruktur dan pembaruan peralatan.	Pemantauan real-time kondisi bencana dan respon yang efektif.	Koordinasi dengan pemangku kepentingan untuk menjamin ketersediaan sumber daya.	Tim tanggap darurat siap 24/7 dan prosedur komunikasi yang cepat dan efektif.	Workshop tentang komunikasi empatik dan pendekatan humanis.
3	Informan 3	Renovasi dan peningkatan fasilitas operasional.	Proses perencanaan yang inklusif dan berbasis data.	Standar operasional prosedur yang ketat dan pengawasan berkelanjutan.	Respons cepat melalui pusat koordinasi yang beroperasi 24/7.	Pemahaman psikososial dan teknik mendengarkan aktif dalam pelatihan.
4	Informan 4	Renovasi ruang kerja dan peningkatan fasilitas penyimpanan material.	Pengelolaan logistik dengan pemantauan dan rotasi stok yang ketat.	Penyusunan dan penerapan rencana kontinjensi yang komprehensif dan pelatihan berkala.	Pusat koordinasi 24/7 dengan prosedur tanggap darurat yang jelas dan terstruktur.	Pelatihan khusus tentang dukungan psikososial dan pendekatan humanis.
5	Informan 5	Program investasi dan perbaikan infrastruktur fisik, termasuk renovasi dan penambahan peralatan.	Sistem pemantauan dan evaluasi berbasis teknologi untuk memastikan keandalan.	Perencanaan matang dan koordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memastikan ketersediaan sumber daya.	Tim tanggap darurat yang siap dikerahkan kapan saja dengan sistem komunikasi yang efisien.	Inisiatif pelatihan dalam komunikasi empatik dan pemahaman kebutuhan masyarakat.

Tabel Analisis Kualitas Pelayanan BPBD Kota Semarang

No	Aspek	Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5
1	<b>Berwujud (Tangibles)</b>	- Pengelolaan inventaris yang rinci.  - Pemeliharaan rutin dan perbaikan peralatan.	- Renovasi infrastruktur.  - Penambahan peralatan modern dan fasilitas penyimpanan.	- Renovasi gedung operasional.  - Penambahan fasilitas penyimpanan dan pembaruan peralatan.	- Renovasi ruang kerja dan fasilitas penyimpanan.  - Penambahan peralatan untuk mendukung operasi darurat.	- Program investasi dan perbaikan infrastruktur.  - Renovasi gedung dan penambahan peralatan.
	<b>Analisis</b>	Tangibles menunjukkan pengelolaan yang baik, namun perlu meningkatkan pembaruan peralatan dan fasilitas secara berkala.	Peningkatan fasilitas dan peralatan mendukung operasional, tetapi perlu memastikan semua peralatan modern selalu diperbarui dengan teknologi terbaru.	Berwujud yang baik dengan renovasi dan fasilitas baru, namun perlu memastikan semua fasilitas dan peralatan selalu dalam kondisi optimal.	Berwujud yang memadai dengan renovasi dan penambahan peralatan, tetapi harus memastikan semua fasilitas terpelihara dengan baik untuk mendukung operasional darurat.	Berwujud yang memadai dengan investasi dan perbaikan, namun perlu memperhatikan kebutuhan spesifik fasilitas dan peralatan sesuai dengan perkembangan terbaru.
2	<b>Kehandalan (Reliability)</b>	- Sistem pemantauan logistik yang efisien. - Verifikasi dan distribusi informasi secara real-time.	- Pemantauan kondisi bencana secara real-time. - Koordinasi yang baik antara tim dan lembaga terkait.	- Proses perencanaan berbasis data. - Evaluasi rutin terhadap efektivitas sistem dan respon.	- Pengelolaan logistik dengan sistem pemantauan dan rotasi stok. - Evaluasi ketersediaan dan kondisi peralatan.	- Sistem pemantauan dan evaluasi berbasis teknologi. - Proses pengadaan dan distribusi sumber daya.
	<b>Analisis</b>	Sistem pemantauan yang efisien dan verifikasi informasi menunjukkan keandalan yang baik, tetapi perlu memastikan semua proses selalu up-to-date dengan teknologi terbaru.	Kehandalan yang baik dalam pemantauan dan koordinasi, namun perlu peningkatan dalam evaluasi berkala untuk menyesuaikan dengan perubahan situasi.	Kehandalan terjamin melalui perencanaan berbasis data dan evaluasi rutin, namun perlu menyesuaikan sistem dengan perkembangan teknologi terbaru.	Kehandalan yang baik dengan sistem pemantauan dan evaluasi, tetapi perlu memastikan semua stok dan peralatan selalu dalam kondisi terbaik dan diperbaharui sesuai kebutuhan.	Keandalan yang baik dengan pemantauan berbasis teknologi, tetapi perlu memperhatikan proses evaluasi dan pengadaan agar selalu tepat waktu dan efektif.
3	<b>Jaminan (Assurance)</b>	- Pelatihan dan sertifikasi berkelanjutan untuk staf. - Kebijakan dan prosedur yang ketat.	- Koordinasi dengan pemangku kepentingan. - Investasi dalam program pelatihan dan pendidikan.	- Standar operasional prosedur yang ketat. - Pengawasan berkelanjutan untuk kinerja staf.	- Rencana kontinjensi komprehensif. - Pelatihan berkala bagi staf.	- Perencanaan matang dan koordinasi. - Program pelatihan dan sertifikasi profesional untuk staf.
	<b>Analisis</b>	Jaminan pelayanan terjamin melalui pelatihan dan prosedur yang ketat, namun perlu memperhatikan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan relevansi pelatihan.	Fokus pada koordinasi dan pelatihan berkelanjutan menunjukkan upaya yang baik dalam meningkatkan jaminan, tetapi perlu memastikan pelatihan selalu mutakhir dengan kebutuhan.	Jaminan kualitas tinggi dengan SOP yang ketat dan pengawasan, namun perlu perhatian pada evaluasi prosedur secara rutin untuk meningkatkan efektivitas.	Jaminan yang baik dengan rencana kontinjensi dan pelatihan, tetapi perlu memastikan semua skenario bencana tercakup dan pelatihan dilakukan secara konsisten.	Jaminan melalui perencanaan matang dan sertifikasi, menunjukkan komitmen yang kuat namun memerlukan penyesuaian berkelanjutan terhadap kebutuhan staf dan situasi bencana terbaru.
4	<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	- Protokol tanggap darurat yang terstruktur. - Simulasi dan latihan rutin untuk kesiapan.	- Pusat koordinasi 24/7. - Prosedur komunikasi yang efisien dan respons cepat.	- Respons cepat melalui pusat koordinasi 24/7. - Prosedur yang jelas dari penilaian hingga pelaksanaan.	- Respons melalui tim tanggap darurat yang siap dikerahkan kapan saja. - Prosedur tanggap darurat yang jelas dan terstruktur, dengan simulasi rutin.	- Respons melalui tim tanggap darurat yang siap dikerahkan kapan saja. - Sistem komunikasi yang cepat dan efektif.
	<b>Analisis</b>	Ketanggapan yang baik dengan protokol dan simulasi, namun perlu memastikan semua prosedur selalu diuji dan disesuaikan dengan perubahan situasi.	Ketanggapan menunjukkan respons yang baik dan efisien, namun perlu memastikan sistem komunikasi selalu efektif dan up-to-date.	Ketanggapan terjamin dengan prosedur yang jelas, namun perlu memastikan kesiapan operasional dengan evaluasi rutin.	Ketanggapan yang baik dengan tim dan prosedur, tetapi harus memastikan respons selalu tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan mendesak.	Ketanggapan yang efektif dengan sistem komunikasi dan tim tanggap darurat, namun perlu memastikan semua prosedur tanggap darurat selalu diperbarui dan terlatih dengan baik.
5	<b>Empati (Empathy)</b>	- Pelatihan komunikasi empatik. - Dukungan psikososial untuk masyarakat terdampak.	- Workshop tentang komunikasi empatik. - Program dukungan emosional dan pemahaman kebutuhan khusus masyarakat.	- Teknik mendengarkan aktif dan pendekatan psikososial dalam pelatihan. - Dukungan terhadap kelompok rentan.	- Pelatihan komunikasi empatik dan dukungan psikososial. - Pendekatan humanis dalam interaksi dengan masyarakat.	- Program pelatihan dalam komunikasi empatik. - Inisiatif pemahaman kebutuhan masyarakat secara mendalam.
	<b>Analisis</b>	Empati terjamin dengan pelatihan dan dukungan, tetapi perlu meningkatkan konsistensi dan efektivitas dalam penerapan dukungan psikososial.	Upaya baik dalam komunikasi empatik dan dukungan emosional, namun perlu memastikan pelatihan dilakukan secara rutin dan diikuti oleh semua staf.	Empati tinggi dengan pendekatan psikososial, tetapi harus memastikan pelatihan selalu terbaru sesuai dengan kebutuhan masyarakat terdampak.	Empati yang kuat dengan pendekatan humanis, namun perlu memperhatikan konsistensi dalam penerapan dukungan dan pelatihan.	Empati yang baik dengan pelatihan dan inisiatif, tetapi harus memastikan pendekatan selalu sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berubah-ubah.

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

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY FOR DISASTER  
MANAGEMENT  
BPBD KOTA SEMARANG CITY**

Adhy Yulianto<sup>1</sup>, Rini Werdiningsih<sup>2</sup>, Sumarmo<sup>3</sup>

Email : [adhyyulianto72@gmail.com](mailto:adhyyulianto72@gmail.com), [rinisetiantoko@gmail.com](mailto:rinisetiantoko@gmail.com), [ommosumarmo@yahoo.co.id](mailto:ommosumarmo@yahoo.co.id)

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dalam penanggulangan bencana oleh BPBD Kota Semarang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan BPBD dalam menangani berbagai jenis bencana seperti banjir, tanah longsor, kebakaran, dan bencana lainnya yang sering terjadi di Kota Semarang. Kualitas pelayanan dianalisis melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun BPBD Kota Semarang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya koordinasi dengan lembaga terkait. Penelitian ini memberikan wawasan yang penting untuk perbaikan layanan di masa mendatang serta rekomendasi strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan penanggulangan bencana di Kota Semarang.*

**Kata Kunci** : BPBD, kualitas pelayanan, penanggulangan bencana, Kota Semarang, pelayanan publik

**Abstract**

*This study aims to evaluate the quality of public disaster mitigation services provided by BPBD Semarang City and identify factors influencing service quality. Using a descriptive qualitative method, this research focuses on the quality of services provided by BPBD in handling various disasters, such as floods, landslides, fires, and others frequently occurring in Semarang City. The quality of service is analyzed through five main dimensions: tangibles, reliability, assurance, responsiveness, and empathy. The findings indicate that while BPBD Semarang City strives to improve service quality, several challenges remain, such as limited human resources and inadequate coordination with related institutions. This study provides important insights for future service improvements and recommendations for strategies to enhance the effectiveness and efficiency of disaster mitigation services in Semarang City.*

**Keywords**: BPBD, service quality, disaster mitigation, Semarang City, public service

**1. PENDAHULUAN**

Kota Semarang, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, dikenal sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia dengan populasi yang terus berkembang pesat. Dengan luas wilayah 373,67 kilometer persegi, Kota Semarang terdiri dari 16 kecamatan dan

177 kelurahan yang mencakup berbagai wilayah dengan karakteristik geografis yang berbeda, termasuk daerah pesisir dan pegunungan. Lokasi geografis yang unik ini membuat Semarang sangat rentan terhadap berbagai bencana alam, seperti banjir, tanah longsor, rob (air pasang), dan kebakaran. Perubahan iklim global serta urbanisasi yang cepat semakin memperburuk kondisi ini, dengan meningkatnya frekuensi dan intensitas bencana dari tahun ke tahun.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penanggulangan bencana, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang memiliki peran penting dalam melindungi masyarakat dari dampak bencana. BPBD bertugas untuk mengkoordinasikan, merencanakan, dan melaksanakan berbagai tindakan pencegahan serta tanggap darurat ketika bencana terjadi. Tugas ini mencakup pemantauan risiko bencana, pengembangan sistem peringatan dini, dan penyediaan bantuan serta rehabilitasi bagi masyarakat yang terdampak.

Namun, di tengah besarnya tanggung jawab ini, BPBD Kota Semarang sering kali menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam beberapa tahun terakhir, masyarakat telah melaporkan berbagai masalah terkait pelayanan penanggulangan bencana, seperti lambatnya distribusi bantuan, kurangnya koordinasi antar lembaga, serta kurangnya dukungan psikososial bagi korban bencana. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur juga menjadi isu yang berulang kali dihadapi BPBD, terutama saat harus menangani bencana skala besar.

Kualitas pelayanan publik dalam konteks penanggulangan bencana menjadi isu yang semakin penting, mengingat pelayanan yang efektif dapat secara langsung menyelamatkan nyawa dan mengurangi dampak bencana bagi masyarakat. Kualitas pelayanan BPBD harus mampu memenuhi harapan masyarakat terhadap tindakan yang cepat, efisien, dan responsif. Namun, masih ada kesenjangan yang signifikan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan oleh BPBD.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan sering kali diukur berdasarkan beberapa dimensi utama, seperti tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Tangibles mencakup kondisi fisik sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung pelayanan, seperti kendaraan evakuasi, peralatan medis, dan gudang logistik. Reliability berfokus pada konsistensi dan keandalan pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan standar yang dijanjikan. Assurance mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPBD, terutama dalam hal profesionalisme dan kompetensi personel. Responsiveness merujuk pada kemampuan BPBD dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat waktu, sementara empathy mencerminkan kepekaan dan perhatian BPBD terhadap kondisi emosional dan psikososial masyarakat terdampak bencana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan penanggulangan bencana yang dilakukan oleh BPBD Kota Semarang, dengan menyoroti aspek-aspek yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan mereka. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi utama kualitas pelayanan, yang mencakup seluruh tahapan proses penanggulangan bencana, mulai dari persiapan hingga rehabilitasi. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan BPBD serta untuk memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai faktor eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan BPBD, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya dukungan dari pemerintah daerah, serta tingkat kesiapan masyarakat dalam menghadapi bencana. Sebagai lembaga publik, BPBD tidak hanya bergantung pada sumber daya internalnya sendiri, tetapi juga pada dukungan yang diberikan oleh berbagai lembaga pemerintah dan non-pemerintah, termasuk organisasi kemanusiaan, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Kolaborasi antar lembaga ini sangat penting untuk memastikan bahwa respon terhadap bencana dapat dilakukan secara cepat, terkoordinasi, dan efisien.

Lebih jauh lagi, penelitian ini mengeksplorasi partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan upaya penanggulangan bencana. Di banyak kasus, keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan mitigasi bencana sering kali diabaikan, padahal peran serta masyarakat sangat penting dalam meningkatkan efektivitas tindakan pencegahan dan respons terhadap bencana. Edukasi masyarakat tentang risiko bencana, pentingnya tindakan pencegahan, dan bagaimana mereka dapat berkontribusi dalam upaya penanggulangan bencana harus menjadi bagian integral dari strategi pelayanan publik BPBD.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada evaluasi kinerja internal BPBD, tetapi juga pada bagaimana BPBD dapat memperkuat hubungan dan kepercayaan dengan masyarakat dan lembaga terkait lainnya. Kepercayaan publik terhadap kemampuan BPBD sangat krusial dalam menciptakan rasa aman dan terlindungi, terutama di kota seperti Semarang yang memiliki risiko bencana yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan penanggulangan bencana di Kota Semarang, baik melalui perbaikan kebijakan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, maupun melalui penguatan sistem koordinasi dan komunikasi antar lembaga.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan penanggulangan bencana oleh BPBD Kota Semarang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan penggalian data yang lebih mendalam mengenai pengalaman subjektif dan pandangan dari berbagai pemangku kepentingan terkait pelayanan yang diberikan oleh BPBD. Dengan metode ini, peneliti dapat memahami secara holistik kompleksitas proses penanggulangan bencana di Kota Semarang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

### **a. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi kasus, di mana BPBD Kota Semarang menjadi fokus utama sebagai unit analisis. Studi kasus dipilih karena mampu menyediakan detail yang mendalam dan kontekstual tentang fenomena yang diamati. Penelitian ini tidak hanya mengeksplorasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPBD dalam situasi bencana, tetapi juga mengevaluasi bagaimana prosedur, koordinasi antar lembaga, dan sumber daya yang tersedia berperan dalam menentukan efektivitas respons penanggulangan bencana.

Selain itu, penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi yang ada secara rinci tanpa melakukan intervensi atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan bagaimana pelayanan penanggulangan bencana berjalan, apa saja hambatan yang dihadapi BPBD, dan bagaimana pelayanan tersebut diterima oleh masyarakat yang terdampak.

### **b. Lokasi dan Partisipan Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kota Semarang, dengan fokus pada area-area yang sering mengalami bencana, seperti wilayah Semarang Utara yang rentan terhadap banjir dan Semarang Selatan yang rawan tanah longsor. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada frekuensi terjadinya bencana di wilayah-wilayah tersebut serta tingkat kerentanan masyarakat terhadap dampak bencana.

Partisipan penelitian terdiri dari dua kelompok utama: warga masyarakat terdampak dan Informan internal BPBD Kota Semarang. Kelompok pertama adalah warga yang menjadi korban bencana, seperti banjir, tanah longsor, dan kebakaran, yang diambil sebagai responden untuk mendapatkan perspektif mereka mengenai kualitas pelayanan BPBD selama dan setelah bencana. Kelompok kedua adalah Informan dari BPBD yang terdiri dari para pejabat dan staf kunci di BPBD, seperti Kepala Pelaksana BPBD, Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, serta Kepala Bidang Logistik.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Kombinasi dari berbagai teknik ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh komprehensif dan valid.

#### Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan terbuka yang disusun untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan pandangan para partisipan tentang kualitas pelayanan BPBD. Wawancara dilakukan dengan warga terdampak bencana dan Informan internal BPBD. Melalui wawancara ini, peneliti dapat menggali lebih dalam masalah yang dihadapi oleh masyarakat selama proses penanggulangan bencana dan hambatan operasional yang dialami BPBD dalam memberikan layanan.

#### Observasi Langsung

Peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap beberapa operasi penanggulangan bencana di lapangan. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana BPBD merespons bencana, termasuk bagaimana proses evakuasi dilakukan, bagaimana bantuan didistribusikan, serta bagaimana koordinasi antar lembaga berjalan di lapangan. Observasi ini juga membantu peneliti untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara.

#### Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, peneliti juga mengumpulkan data sekunder dari dokumen-dokumen resmi, laporan tahunan BPBD, serta data statistik terkait bencana yang terjadi di Kota Semarang. Dokumen-dokumen ini mencakup laporan kejadian bencana, jumlah korban, dan laporan mengenai distribusi bantuan selama bencana. Dokumentasi ini memberikan bukti pendukung yang penting dalam memahami konteks yang lebih luas dari penanggulangan bencana di Kota Semarang.

### d. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis tematik. Analisis ini melibatkan proses identifikasi, analisis, dan pelaporan pola-pola (tema) yang muncul dari data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan pendekatan induktif untuk menemukan tema-tema utama yang relevan dengan kualitas pelayanan penanggulangan bencana.

Langkah-langkah dalam analisis tematik meliputi:

- Membaca dan memahami data, Peneliti membaca transkrip wawancara dan catatan observasi berulang kali untuk memahami konteks dan isi dari setiap sumber data.
- Pemberian kode, Peneliti mengidentifikasi bagian-bagian penting dari data yang relevan dengan kualitas pelayanan BPBD dan memberikan kode kepada segmen-segmen tersebut. Kode ini dapat mencakup aspek-aspek seperti "respons cepat", "koordinasi lembaga", "dukungan psikososial", dan "ketersediaan sarana fisik".
- Mencari tema-tema, Setelah kode-kode diberi, peneliti mengelompokkan kode-kode yang saling berkaitan ke dalam tema-tema yang lebih besar. Tema-tema ini merepresentasikan pola-pola yang muncul dari data, seperti "keterbatasan sumber daya manusia", "koordinasi antar lembaga", atau "ketidakpuasan masyarakat".
- Mereview tema, Peneliti kemudian mereview dan memperbaiki tema-tema yang telah ditemukan untuk memastikan bahwa tema-tema tersebut relevan dan koheren dengan data yang telah dikumpulkan.

Interpretasi dan penulisan hasil: Akhirnya, peneliti menafsirkan tema-tema tersebut dan menyusunnya menjadi narasi yang sistematis untuk disajikan dalam bagian hasil dan pembahasan penelitian.

### e. Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, di mana data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dibandingkan satu sama lain untuk melihat kesesuaian dan ketidaksesuaian informasi. Dengan cara ini, peneliti dapat memverifikasi temuan-temuan yang diperoleh serta memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik berdasarkan data yang akurat dan dapat dipercaya.

Selain itu, peneliti melakukan member check dengan beberapa partisipan kunci untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti terhadap data yang dihasilkan sesuai dengan pengalaman dan pandangan partisipan. Member check ini dilakukan dengan cara mendiskusikan hasil temuan sementara dengan Informan internal BPBD untuk mengklarifikasi dan mengkonfirmasi hasil penelitian.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara mendalam dengan dua kelompok utama: warga masyarakat terdampak dan informan internal BPBD Kota Semarang. Data yang dikumpulkan mencerminkan perspektif mengenai kualitas pelayanan BPBD dalam penanggulangan bencana, berdasarkan lima dimensi utama kualitas pelayanan: tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy. Hasil ini dibagi menjadi beberapa subbagian berdasarkan masing-masing dimensi untuk lebih merinci temuan dari penelitian.

#### **3.1. Perspektif Warga Terdampak**

Wawancara dengan warga terdampak bencana, terutama korban banjir dan tanah longsor di wilayah Semarang Utara dan Semarang Selatan, mengungkapkan adanya variasi dalam persepsi kualitas pelayanan yang diterima. Warga cenderung mengeluhkan lambatnya respons BPBD, terutama dalam distribusi bantuan darurat pada saat banjir besar. Beberapa responden menyebutkan bahwa bantuan baru tiba beberapa hari setelah bencana, yang membuat mereka merasa terabaikan pada saat-saat kritis.

Pada dimensi reliability, banyak warga yang menyatakan kurang percaya bahwa BPBD mampu menangani bencana secara efektif. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh distribusi bantuan yang tidak merata, kurangnya informasi tentang posko darurat, serta koordinasi yang lemah antara BPBD dan pihak-pihak terkait lainnya. Contohnya, seorang warga menyatakan bahwa mereka tidak mendapat informasi yang jelas mengenai lokasi posko evakuasi, sehingga mereka kesulitan mengakses bantuan yang mereka butuhkan.

Selain itu, aspek empathy dalam pelayanan BPBD juga menjadi perhatian. Banyak warga merasa bahwa BPBD lebih fokus pada bantuan fisik seperti makanan dan logistik, tetapi kurang memperhatikan kebutuhan psikologis dan emosional korban bencana. Beberapa korban menyebutkan bahwa mereka mengalami trauma pascabencana, tetapi tidak ada dukungan psikologis yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya kelemahan dalam pendekatan empati BPBD terhadap korban bencana.

#### **3.2. Perspektif Informan Internal BPBD Kota Semarang**

Wawancara dengan informan internal BPBD, termasuk Kepala Bidang Kesiapsiagaan dan Kepala Bidang Logistik, memberikan wawasan tentang tantangan internal yang dihadapi BPBD. Tantangan utama yang sering disebutkan adalah keterbatasan sumber daya manusia. Informan menyatakan bahwa jumlah personel yang ada sering kali tidak memadai untuk merespons bencana dalam skala besar. Ketika terjadi bencana besar seperti banjir atau tanah longsor, BPBD sering kali harus bekerja dengan tim yang terbatas, yang berdampak pada kecepatan dan efektivitas respons mereka terhadap bencana.

Selain itu, koordinasi antar bidang internal BPBD dan lembaga terkait sering kali menjadi masalah. Misalnya, ada kendala dalam komunikasi dan alur informasi antara BPBD dan dinas terkait seperti dinas sosial dan dinas kesehatan. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam distribusi bantuan dan respons terhadap bencana.

Pada dimensi tangibles, kondisi fisik sarana dan prasarana BPBD, seperti gudang logistik dan peralatan tanggap darurat, juga masih menjadi kendala utama. Beberapa fasilitas,

termasuk peralatan evakuasi, dalam kondisi yang kurang optimal dan membutuhkan perawatan. Misalnya, peralatan yang digunakan dalam evakuasi banjir di beberapa area rusak, sehingga memperlambat proses penyelamatan.

### **3.3. Analisis Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan**

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan untuk menilai kinerja BPBD Kota Semarang, yaitu tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy :

**Tangibles** : Sarana dan prasarana yang digunakan BPBD, seperti gudang logistik, peralatan medis, dan kendaraan evakuasi, masih memerlukan perbaikan signifikan. Beberapa gudang logistik yang digunakan untuk menyimpan bantuan darurat dalam kondisi yang tidak optimal, yang menyebabkan keterlambatan dalam distribusi bantuan. Peralatan penanggulangan bencana juga tidak selalu dalam kondisi siap pakai, yang memperlambat respons selama bencana.

**Reliability** : Pelayanan BPBD sering kali tidak konsisten. Sistem peringatan dini dan respons cepat yang digunakan BPBD mengalami masalah teknis yang menyebabkan keterlambatan dalam penilaian risiko dan distribusi bantuan. Hal ini memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan BPBD dalam menangani bencana, sehingga menurunkan kepercayaan mereka.

**Assurance** : Banyak masyarakat yang meragukan kompetensi BPBD dalam menangani bencana dengan efektif. Pengalaman sebelumnya dalam menerima bantuan yang tidak memadai dan lambat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan BPBD.

**Responsiveness** : Koordinasi yang buruk antar lembaga dan prosedur tanggap darurat yang lambat menyebabkan BPBD tidak selalu mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, terutama pada saat bencana skala besar. Warga sering kali merasa tidak dilayani dengan baik selama bencana berlangsung, terutama dalam hal evakuasi dan distribusi bantuan.

**Empathy** : Dukungan psikososial bagi korban bencana masih belum menjadi prioritas BPBD. Banyak warga yang mengalami trauma akibat bencana tidak mendapat perhatian yang memadai. Meskipun BPBD mampu menyediakan bantuan fisik, perhatian terhadap aspek psikososial korban masih kurang.

### **3.4. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPBD Kota Semarang perlu melakukan beberapa perbaikan strategis, seperti:

**Peningkatan Sumber Daya Manusia** : BPBD harus meningkatkan jumlah personel yang terlatih dan siap sedia untuk merespons bencana secara cepat dan efektif. Selain itu, pelatihan berkelanjutan perlu diterapkan agar personel BPBD selalu siap menghadapi berbagai situasi darurat yang kompleks.

**Perbaikan Sarana Fisik** : Perbaikan terhadap kondisi gudang logistik dan peralatan tanggap darurat harus menjadi prioritas utama. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk memastikan bahwa bantuan dapat didistribusikan secara cepat dan efisien selama bencana.

**Koordinasi yang Lebih Baik** : BPBD perlu meningkatkan koordinasi antar lembaga terkait seperti dinas kesehatan, dinas sosial, dan TNI/Polri untuk memastikan bahwa respons terhadap bencana lebih cepat dan terkoordinasi dengan baik.

**Peningkatan Empati** : BPBD perlu mengembangkan mekanisme dukungan psikososial yang lebih kuat bagi korban bencana. Dukungan psikososial harus menjadi bagian integral dari respons bencana, terutama mengingat dampak psikologis yang signifikan pada korban bencana.

### **3.5. Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPBD Kota Semarang telah berupaya memberikan pelayanan penanggulangan bencana yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, tetapi terdapat sejumlah kendala yang signifikan yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Pembahasan ini akan menguraikan temuan utama berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan: tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy, serta menyarankan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas layanan di masa depan.

#### **3.5.1. Dimensi Tangibles**

Dimensi tangibles mencakup kondisi fisik sarana dan prasarana yang digunakan oleh BPBD dalam memberikan layanan penanggulangan bencana. Penelitian ini menemukan bahwa sarana fisik seperti gudang logistik, kendaraan evakuasi, dan peralatan medis sering kali dalam kondisi yang tidak optimal. Kondisi ini berdampak langsung pada efisiensi operasi tanggap darurat BPBD, terutama dalam hal distribusi bantuan dan evakuasi korban.

Kendala dalam pemeliharaan peralatan dan fasilitas ini menghambat kemampuan BPBD untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif. Misalnya, ketika gudang logistik tidak terpelihara dengan baik, distribusi bantuan menjadi lambat, terutama pada saat terjadi bencana dengan skala yang besar. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya kesiapan sarana fisik dalam operasi tanggap darurat. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas fisik dan infrastruktur merupakan langkah krusial yang harus diambil oleh BPBD untuk memastikan kelancaran operasi saat bencana.

#### **3.5.2. Dimensi Reliability**

Dimensi reliability berfokus pada konsistensi dan keandalan pelayanan BPBD dalam menanggapi bencana. Penelitian ini menemukan bahwa masyarakat sering mengalami ketidakpuasan terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan. Sistem peringatan dini yang digunakan oleh BPBD sering kali tidak berfungsi optimal. Misalnya, saat terjadi bencana banjir di Semarang Utara, banyak warga yang melaporkan bahwa mereka tidak menerima informasi peringatan dini tepat waktu, sehingga sulit untuk mempersiapkan diri secara optimal.

Keberadaan sistem peringatan dini yang tidak akurat berdampak pada keterlambatan tindakan pencegahan oleh warga, yang pada akhirnya meningkatkan risiko kerugian materiil dan keselamatan jiwa. BPBD perlu meningkatkan keandalan layanan ini dengan memastikan bahwa sistem teknologi informasi yang mendukung peringatan dini diperbarui dan diawasi secara ketat. Selain itu, penyempurnaan SOP yang konsisten di seluruh operasi tanggap bencana dapat membantu memastikan bahwa layanan dapat diandalkan di semua wilayah terdampak, terlepas dari skala bencana yang terjadi.

#### **3.5.3. Dimensi Assurance**

Dimensi assurance berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalisme BPBD dalam menangani bencana. Berdasarkan wawancara dengan warga terdampak, sebagian besar masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap kemampuan BPBD dalam memberikan layanan yang tepat dan memadai selama bencana. Pengalaman sebelumnya dengan distribusi bantuan yang tidak merata, keterlambatan respons, dan kurangnya komunikasi yang jelas menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap BPBD.

BPBD harus mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki citra dan kredibilitasnya di mata publik. Peningkatan kompetensi personel melalui pelatihan reguler yang berfokus pada pengelolaan bencana, komunikasi krisis, serta peningkatan keterampilan manajemen operasi darurat perlu menjadi prioritas. Peningkatan kemampuan dan keandalan personel BPBD dalam memberikan bantuan akan meningkatkan assurance masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, BPBD juga harus lebih transparan dalam proses komunikasi dengan masyarakat, terutama selama dan setelah bencana. Masyarakat perlu diyakinkan bahwa mereka akan menerima informasi yang jelas dan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dalam situasi darurat.

### **3.5.4. Dimensi Responsiveness**

Dimensi responsiveness mencerminkan kemampuan BPBD untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat waktu. Penelitian ini menemukan bahwa BPBD sering kali gagal dalam memberikan respons cepat pada situasi bencana besar, terutama dalam kasus banjir dan tanah longsor di wilayah-wilayah yang sulit diakses. Warga terdampak mengeluhkan keterlambatan dalam menerima bantuan darurat, terutama dalam hal evakuasi dan distribusi makanan, yang sering kali datang setelah beberapa hari dari kejadian bencana.

Keterlambatan ini sebagian besar disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara BPBD dan lembaga-lembaga lain yang terlibat dalam penanggulangan bencana, seperti dinas sosial dan dinas kesehatan. Birokrasi yang lambat dan komunikasi yang kurang efektif memperpanjang waktu respons BPBD, mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat terdampak.

Untuk meningkatkan responsiveness, BPBD perlu memperbaiki mekanisme koordinasi dan mempercepat proses birokrasi selama operasi bencana. Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang lebih efektif untuk mengatur dan memantau operasi lapangan dapat membantu mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat.

### **3.5.5. Dimensi Empathy**

Dimensi empathy merujuk pada perhatian BPBD terhadap kebutuhan psikologis dan emosional masyarakat terdampak bencana. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek dukungan psikososial bagi korban bencana belum menjadi prioritas dalam pelayanan BPBD. Banyak warga melaporkan bahwa meskipun mereka menerima bantuan fisik seperti makanan dan tempat tinggal sementara, dukungan emosional dan psikologis tidak cukup diberikan, terutama bagi mereka yang mengalami trauma pascabencana.

Aspek empati sangat penting dalam penanganan bencana karena dampak psikologis dari bencana dapat berdampak jangka panjang pada kesejahteraan mental korban. Untuk meningkatkan empati, BPBD perlu mengembangkan mekanisme dukungan psikososial yang lebih baik, termasuk memberikan pelatihan bagi personel BPBD tentang cara memberikan dukungan psikologis di lapangan dan bekerja sama dengan profesional kesehatan mental untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif.

BPBD juga perlu lebih aktif dalam berinteraksi dengan masyarakat terdampak untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka tidak hanya terpenuhi secara fisik, tetapi juga secara emosional. Penerapan pendekatan berbasis empati akan meningkatkan hubungan BPBD dengan masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

-

Secara keseluruhan, pembahasan ini menyoroti tantangan yang dihadapi BPBD Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas layanan penanggulangan bencana. Melalui analisis lima dimensi kualitas pelayanan, penelitian ini mengidentifikasi berbagai kelemahan yang memerlukan perbaikan, mulai dari peningkatan sarana fisik, reliabilitas, dan respons cepat, hingga dukungan psikososial yang lebih baik bagi masyarakat terdampak.

Untuk mencapai layanan yang lebih efektif dan efisien, BPBD harus terus memperbaiki dan menyesuaikan sistem operasionalnya agar lebih tanggap terhadap perubahan kondisi dan kebutuhan masyarakat di lapangan. Dengan langkah-langkah perbaikan yang komprehensif, diharapkan BPBD Kota Semarang dapat memenuhi harapan masyarakat dan memberikan perlindungan yang lebih baik dalam situasi bencana di masa depan.

Gambar 1 : Lokasi tanah longsor di wilayah Gedawang



Gambar 2 : Tindakan lanjut laporan dari Aparatur Kelurahan setempat



#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini telah mengevaluasi kualitas pelayanan penanggulangan bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Semarang melalui pendekatan kualitatif yang menggabungkan wawancara mendalam dengan warga terdampak dan Informan internal BPBD. Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kesimpulan dapat ditarik mengenai efektivitas pelayanan, kendala yang dihadapi, dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

##### a. Tantangan dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana

Dari sisi pelayanan penanggulangan bencana, BPBD Kota Semarang menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Tantangan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi yang kurang optimal baik secara internal maupun eksternal. Keterbatasan jumlah personel di BPBD menjadi hambatan serius dalam merespons bencana secara cepat dan merata, terutama saat terjadi bencana dengan

skala yang lebih besar seperti banjir besar yang sering terjadi di wilayah Semarang. Keterbatasan ini diperparah dengan kurangnya pelatihan personel yang berkelanjutan, yang menyebabkan personel tidak selalu siap untuk menangani situasi darurat yang kompleks.

Koordinasi antar lembaga juga menjadi kendala utama dalam pelayanan BPBD. Meskipun BPBD telah berusaha bekerja sama dengan berbagai dinas terkait, seperti dinas kesehatan dan dinas sosial, penelitian ini menemukan bahwa alur komunikasi dan prosedur koordinasi sering kali tidak berjalan dengan lancar. Birokrasi yang rumit serta komunikasi yang lambat antar lembaga menyebabkan keterlambatan dalam distribusi bantuan dan tanggapan terhadap bencana.

#### b. Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan: tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy untuk menilai kinerja BPBD. Dari dimensi tangibles, sarana fisik BPBD seperti gudang logistik dan peralatan penanggulangan bencana dinilai tidak optimal. Beberapa fasilitas yang penting untuk operasi bencana seperti gudang logistik sering kali rusak atau tidak terpelihara dengan baik. Kondisi ini menghambat kemampuan BPBD dalam mendistribusikan bantuan secara cepat dan efisien kepada masyarakat yang terdampak.

Pada dimensi reliability, BPBD menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang konsisten. Sistem peringatan dini yang digunakan BPBD sering kali tidak akurat atau terlambat, yang berdampak pada penilaian risiko yang kurang tepat serta mengakibatkan lambatnya tindakan respons terhadap bencana. Hal ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap BPBD dan menciptakan ketidakpastian tentang kemampuan BPBD untuk menangani bencana dengan efektif.

Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa BPBD belum mampu merespons permintaan bantuan masyarakat dengan cepat, terutama dalam situasi yang memerlukan tindakan segera. Koordinasi yang kurang baik dan prosedur tanggap darurat yang tidak efisien menyebabkan keterlambatan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang terdampak bencana. Warga terdampak yang diwawancarai menyampaikan bahwa mereka sering kali merasa terlantar selama proses penanganan bencana karena lambatnya respons BPBD.

Pada dimensi assurance, penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap BPBD masih rendah. Banyak warga yang merasa bahwa BPBD tidak mampu memberikan layanan yang andal, khususnya dalam situasi darurat. Pengalaman sebelumnya dengan pelayanan BPBD, terutama dalam hal distribusi bantuan yang tidak merata dan komunikasi yang terbatas, semakin memperkuat ketidakpercayaan ini.

Dimensi empathy juga menunjukkan adanya ruang besar untuk perbaikan. Penelitian ini menemukan bahwa BPBD masih kurang memperhatikan aspek psikososial dari korban bencana. Meskipun bantuan fisik seperti makanan dan perlengkapan sering kali diberikan, dukungan psikologis dan emosional bagi korban bencana masih belum menjadi prioritas. Padahal, dampak psikologis dari bencana bisa sangat besar dan memerlukan perhatian yang serius.

#### c. Perbaikan Pelayanan dan Rekomendasi

Berdasarkan temuan di atas, jelas bahwa BPBD Kota Semarang perlu melakukan perbaikan signifikan dalam berbagai aspek pelayanan penanggulangan bencana.

Pertama, peningkatan jumlah personel serta pelatihan yang berkelanjutan menjadi kebutuhan mendesak. BPBD harus memastikan bahwa personelnnya dilatih secara memadai untuk menangani berbagai situasi darurat yang kompleks. Pelatihan ini juga harus mencakup kemampuan teknis, manajerial, serta kemampuan dalam memberikan dukungan psikososial kepada korban bencana.

Kedua, perbaikan sarana fisik seperti gudang logistik dan peralatan penanggulangan bencana juga menjadi prioritas. BPBD harus memastikan bahwa semua fasilitas yang diperlukan dalam

operasi penanggulangan bencana terpelihara dengan baik dan selalu siap digunakan dalam kondisi darurat.

Ketiga, BPBD perlu meningkatkan koordinasi antar lembaga untuk memastikan bahwa respons terhadap bencana dapat dilakukan secara cepat dan terkoordinasi dengan baik. Ini termasuk memperbaiki alur komunikasi antara BPBD dan lembaga-lembaga terkait serta menghilangkan hambatan birokrasi yang memperlambat respons terhadap bencana.

Keempat, BPBD perlu mengembangkan mekanisme dukungan psikososial yang lebih kuat bagi korban bencana. Dukungan psikososial harus menjadi bagian integral dari respons BPBD terhadap bencana, terutama mengingat dampak psikologis dan emosional yang sering kali dialami oleh korban bencana. BPBD juga harus meningkatkan kesadaran internal tentang pentingnya empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### d. Dampak Jangka Panjang

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi di atas, BPBD Kota Semarang dapat meningkatkan kualitas pelayanan penanggulangan bencana secara signifikan. Dampak jangka panjang yang diharapkan mencakup peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan BPBD dalam menangani bencana, pengurangan dampak buruk dari bencana, serta peningkatan kesejahteraan psikologis dan emosional masyarakat yang terdampak bencana. Selain itu, dengan perbaikan dalam koordinasi dan peningkatan kapasitas personel, BPBD diharapkan dapat merespons bencana dengan lebih cepat dan efektif, sehingga mengurangi jumlah korban jiwa dan kerugian material di masa depan.

Penelitian ini memberikan dasar yang kuat bagi BPBD untuk melakukan evaluasi internal secara mendalam serta merumuskan strategi-strategi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tantangan operasional yang ada. Keberlanjutan dari perbaikan ini sangat bergantung pada komitmen BPBD untuk berinvestasi dalam sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur yang mendukung pelayanan publik yang lebih baik dalam penanggulangan bencana terhadap bencana dan distribusi bantuan.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, M., Pitchforth, E., Asaria, M., Brayne, C., Casadei, B., Charlesworth, A., Coulter, A., Franklin, B. D., Donaldson, C., & Drummond, M. (2021). *LSE-Lancet Commission on the future of the NHS: re-laying the foundations for an equitable and efficient health and care service after COVID-19*. *The Lancet*, 397(10288), 1915–1978.
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 173.
- Awusi, B. A., Nayoan, H., & Tompodung, J. (2018). *Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kota Manado Dalam Upaya Penanggulangan Korban Bencana Banjir*. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Azwar, S. (2010). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016). *Metode Penelitian*. Cetakan XI.
- Basuki, S. (2019). *Etika Informasi. Media Pustakawan*, 26(1), 1–8.
- Bismawati, B. (2016). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*. *Katalogis*, 4(3).
- Dijkzeul, D., & Moke, M. (2005). *Public communication strategies of international humanitarian organizations*. *International Review of the Red Cross*, 87(860), 673–691.
- Fernandes-Jesus, M., Carvalho, A., Fernandes, L., & Bento, S. (2017). *Community engagement in the Transition movement: views and practices in Portuguese initiatives*. *Local Environment*, 22(12), 1546–1562.
- Makhdar, A. F. I. C. (2018). *Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya*. *Publika*, 6(2).
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.

- Moleong, L. J. (2014). *Metode penelitian kualitatif edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2018). *Metodologi Penelitian*: Jakarta: Bumi Aksara.
- Powell, T., Hanfling, D., & Gostin, L. O. (2012). *Emergency preparedness and public health: the lessons of Hurricane Sandy*. *Jama*, 308(24), 2569–2570.
- Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Manajemen Pelayanan.
- Sadat, A. (2016). *Efektivitas Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Pengurangan Resiko Bencana Di Kota Baubau*. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 1–20.
- Saha, S., & Matsumoto, M. (2007). *A framework for disaster management system and WSN protocol for rescue operation*. *TENCON 2007-2007 IEEE Region 10 Conference*, 1–4.
- Sedarmayanti, H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Reflika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*.
- Singarimbun, M. (1995). *Metode penelitian survai*.
- Sugiono. (2016). *Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation*. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Syafei, I. K. dkk. (2000). *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta.
- Syafril, S., & Sulandari, S. (2018). *ANALISIS KINERJA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) DALAM PENANGGULANGAN BENCANA BANJIR DI KOTA SEMARANG*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(1), 65–81.
- Tjiptono, F. (2020). *Kepuasan Pelanggan kosep, pengukuran, & strategi*.
- Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas*. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 8(1), 208–218.