

Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Menangani Keluhan Bencana Banjir Di Kota Tanjungpinang

Hena Salsabila Putri

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Anggia Sagita

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Hajar Ulvia

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Korespondensi penulis : henasalsabilaputri@gmail.com

Abstract. *Responsiveness is a form of feedback and the willingness of service providers to provide support to the community through their services. Responsiveness also refers to the connection between activities and services and the needs and expectations of society. Responsiveness is very important in serving the people because it provides evidence of the organization's capability in recognizing the wishes of the people. This research aims to understand the response capacity of the Regional Disaster Management Agency to flood incidents in Tanjungpinang City. The scope of this research has six criteria, namely: 1) Responding to every customer/candidate who needs to receive services; 2) Staff/equipment provides timely service; 3) Appropriate service personnel/equipment; 4) Personnel/equipment provides services with care; 5) Personnel/equipment performs service immediately; 6) All customer complaints are handled by employees. This study applies qualitative methods combined with qualitative descriptive analysis. The subject of this research is the Head of the Disaster Prevention and Preparedness Division and the Logistics Division. Information retrieval methods include question and answer and note taking. The results of the research show that currently there is starting to be a response or response from the BPBD which is going better than before, this is also in accordance with their motto, namely fast, responsive and tough.*

Keywords: *Responsiveness; BPBD; Service.*

Abstrak . Responsivitas yaitu bentuk umpan balik dan kesediaan penyedia jasa untuk memberikan dukungan kepada masyarakat melalui layanannya. Responsivitas juga mengacu pada keterhubungan antar kegiatan dan layanan dengan keperluan dan harapan masyarakat. Responsivitas merupakan hal yang sangat penting dalam melayani rakyat karena memberikan bukti kapabilitas organisasi dalam mengenali keinginan masyarakat. Penelitian ini bermaksud untuk memahami kapasitas respons Badan Penanggulangan Bencana Daerah terhadap insiden banjir di Kota Tanjungpinang. Ruang lingkup penelitian ini ada enam kriteria, yaitu: 1) Menanggapi setiap pelanggan/kandidat yang perlu menerima layanan; 2) Staf/peralatan memberikan pelayanan tepat waktu; 3) Personel/peralatan servis yang sesuai; 4) Personil/peralatan memberikan layanan dengan hati-hati; 5) Personil/peralatan melakukan pelayanan dengan segera; 6) Seluruh aduan pelanggan ditangani oleh pegawai. Studi ini menerapkan metode kualitatif yang dipadukan dengan analisis deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan Bencana serta Bidang Logistik. Metode pengambilan informasi mencakup tanya jawab dan pencatatan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa saat ini mulai ada respon atau tanggapan dari pihak BPBD sudah berjalan lebih baik dari sebelumnya, ini juga sesuai dengan motto mereka yaitu cepat, tanggap dan tangguh.

Kata Kunci: Responsivitas; BPBD; Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau masyarakat berkaitan dengan bidang kehidupan yang meluas. Pelayanan publik yaitu setiap pelayanan yang diberikan dengan wujud fisik maupun sebagai pelayanan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau sebagai bagian pelaksanaannya sebagai akibat hukum.

Dalam kehidupan bernegara, tugas pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang diperlukan bagi masyarakat, dimulai dengan pelayanan berupa peraturan dan pelayanan lain yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada awal tahun 1990-an, berbagai gerakan reformasi publik di negara-negara industri dipengaruhi oleh tekanan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang disampaikan oleh pemerintah. Pasal 25 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 2009 menyebutkan bahwa masyarakat berhak menerima layanan yang baik dan sejalan dengan prinsip serta tujuan pelayanan.

Hal terpenting dalam melayani publik adalah meningkatkan kualitas layanan tersebut. Kualitas pelayanan sebenarnya berpihak pada beberapa aspek, terutama model pelaksanaan (manajemen), tenaga kerja, dan dukungan institusional. Dalam konteks ini tujuannya adalah untuk memperbaiki mutu layanan publik termasuk dalam bidang penanggulangan bencana.

Mitigasi bencana adalah urutan kegiatan atau tindakan yang mencakup perumusan kebijakan pembangunan, tanggap darurat, dan pemulihan (pasca bencana) terhadap bencana alam dan daerah rawan bencana. UU No. 24/2007, tujuan peraturan kebencanaan adalah untuk menyelamatkan warga dari bahaya alam; harmonisasi peraturan perundang-undangan yang berlaku; menjaga penanganan bencana dengan menyeluruh, terkoordinasi, dan terencana; menumbuhkan keikutsertaan dan kerjasama antara pemerintah dengan swasta; menghormati kearifan lokal; menumbuhkan semangat kerjasama, solidaritas, dan kemurahan hati; dan menghasilkan kedamaian dalam bermasyarakat, berkebangsaan dan berpatriotisme. Berdasarkan target di atas, maka pemerintah mempunyai tugas untuk menjamin perlindungan yang efektif dan efisien dalam penanggulangan bencana, terutama dalam menanggulangi bencana banjir.

“Banjir adalah suatu kejadian yang mana suatu lahan kering (bukan lahan basah) tergenang air. Biasanya terjadi karena curah hujan yang tinggi dan kondisi dataran rendah atau terendam. Banjir banyak terjadi karena meluapnya permukaan air (*runoff*) dan jumlah air melampaui batas drainase maupun sungai. Banjir biasanya disebabkan oleh bertambahnya jumlah air akibat tingkat hujan yang dominan tinggi dan di atas normal, rusaknya bendungan, perubahan suhu, dan tersumbatnya aliran arus lain di lokasi yang berbeda” (Ligak, 2008).

Banjir ialah insiden alam yang melanda Indonesia hampir tiap tahun. Misalnya saja di Kota Tanjungpinang, beberapa kecamatan kerap terancam banjir. Diketahui bahwa faktor alam dan manusia dapat mempengaruhi terjadinya banjir. Faktor alam antara lain hujan lebat atau musim yang tidak beraturan, oleh faktor manusia antara lain sampah sembarangan, penggundulan hutan tanpa penghijauan, penyumbatan aliran sungai, dan lain-lain. Banjir dapat berdampak negatif terhadap kehidupan masyarakat, seperti sulitnya mengakses air minum bersih, kerugian ekonomi, penutupan komunitas, wabah penyakit, bahkan korban jiwa.

Penelitian sebelumnya penting sebagai dasar untuk mengembangkan kerangka yang disajikan dalam artikel ini. Kegunaannya adalah untuk menganalisa hasil yang telah dicoba oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terkait daya tanggap telah banyak dilakukan, beberapa di antaranya sebagai berikut: Penelitian yang dilakukan oleh Fega Herdini dan Agus Widiyarta (2020) dengan judul *Ketanggapan Utilitas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Terhadap Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Nganjuk*. Teori yang digunakan sebagai definisi operasional dalam penelitian ini didasarkan pada keluhan, yang menurut Tjiptono (2014: 446) menjelaskan bahwa ketidakpuasan atau kekecewaan terhadap kemampuan memuaskan sebagai indikator dalam pelayanan publik terkait dengan respon lembaga negara yang menghadapi kebutuhan masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan sesuai regulasi perundang-undangan. Selanjutnya penelitian yang dilaksanakan oleh Nikmatuz Zuhra Ainy dan Rino Ardhian Nugroho (2021) berjudul *Responsivitas Dinas Penataan Ruang dan Pekerjaan Umum Kota Surakarta dalam Menangani Pengaduan Pelayanan Penerangan Masyarakat*. Teori yang digunakan sebagai definisi operasional dalam penelitian ini adalah teori berbasis perspektif. Menurut Dwiyanto (2017: 63), responsivitas masyarakat dapat digambarkan melalui beberapa kriteria, yaitu: 1. Ada tidaknya pengaduan dari pengguna jasa dalam satu tahun terakhir; 2. Sikap aparat terhadap aduan pengguna jasa; 3. Menjadikan keluhan pengguna jasa sebagai acuan untuk memperbaiki penyelenggaraan layanan di masa depan; 4. Banyak langkah birokrasi untuk menjamin kepuasan pengguna jasa; 5. Distribusi layanan oleh birokrat ke dalam sistem pelayanan yang lebih relevan.

Respons yang baik dari otoritas tanggap banjir diperlukan untuk mengatasi dampak negatif banjir yang ada. Menurut Utari (2018) Ratminto dan Winarsih, responsivitas mengacu pada kemampuan menyediakan layanan untuk mengetahui keinginan masyarakat, menentukan rencana dan prioritas layanan, serta mengembangkan program layanan yang memenuhi keperluan dan keinginan masyarakat. Menurut (Dwiyanto, 2017; Hobolt dan Klemmensen, 2008) Responsivitas mengacu pada kemampuan suatu pemerintah atau organisasi dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menggunakannya sebagai dasar pengambilan

keputusan atau pengambilan keputusan dan penyediaan pelayanan publik. Menurut (Fitriadi, 2020) Responsivitas yaitu suatu gagasan yang menyatukan kompetensi aparat dalam menyikapi dan memprediksi masukan baru, peristiwa terbaru, tantangan baru dan informasi baru sedemikian rupa sehingga pemerintah bisa bereaksi kilat dan tidak ketinggalan dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai penyedia layanan. Lalu menurut (Dwiyanto, 2006:148) Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menentukan tingkat kepentingan, dan mengelola perkembangan berbagai kegiatan pelayanan. *Responsiveness* menilai kesiapan suatu organisasi terhadap ambisi dan cita-cita pengguna jasa. Kemudian menurut (Sedarmayanti, 2004). Responsivitas merupakan kapabilitas suatu lembaga atau organisasi untuk lebih mengkaji dan menyadari apa yang diinginkan masyarakat di masa depan lalu disusun sebagai suatu program kegiatan dan prioritas utama kegiatan tersebut ditetapkan dalam pelaksanaan program sesuai dengan permintaan dan keinginan rakyat. Dan Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah 2011:47), Responsivitas adalah keinginan untuk membantu pelanggan mengambil tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang ditetapkan. Indikator respon Zeithamlin dkk. Hardiyansyah (2011:46), yaitu menanggapi setiap pengguna, layanan instan, layanan yang terfokus, layanan teliti, layanan tepat waktu dan ketrampilan menanggapi setiap keluhan.

Berdasarkan teori responsivitas diatas, diinginkan institusi penanggulangan banjir dapat memberikan penanganan yang terbaik sesuai kebutuhan masyarakat sehingga dampak negatif banjir dapat diatasi.

Di Indonesia, lembaga yang menanggung dalam penanganan bencana adalah Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). BNPB sendiri muncul tak terpisahkan dari evolusi pengurangan risiko bencana pada masa kemerdekaan sampai musibah alam, yaitu gempa bumi hebat yang melanda Samudera Hindia pada abad ke-20. Fungsi utamanya adalah mengembangkan dan memperkuat regulasi penanggulangan bencana dan evakuasi dilakukan secara tepat, efisien dan efektif.

Menurut BNPB, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dibentuk pada tahun 2008 berdasarkan Permendagri nomor 46, terutama berdasarkan 5 instruksi organisasi dan tata kerja kantor bencana daerah, dan berdasarkan Perka BNPB nomor 3 tahun 2008, tentang operasional instruksi. Beda dengan BNPB sebagai lembaga pusat bencana, BPBD ialah organisasi khusus yang mengelola mitigasi bencana daerah baik di tingkat provinsi ataupun kabupaten/kota. Berdasarkan Undang-undang Penanggulangan Bencana Alam tanggal 24 November 2007, diharapkan penanggulangan bencana alam di daerah dapat lebih efisien dan efektif.

Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Kepulauan Riau Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan mempunyai tugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tanjungpinang mempunyai tugas utama untuk melakukan penanggulangan bencana daerah, menyusun atau merumuskan kebijakan operasional di bidang penanggulangan bencana. Visi dari BPBD yaitu wujudkan masyarakat kepri yang tangguh menghadapi bencana dan Misinya menguatkan kelembagaan dan regulasi penanggulangan bencana, membangun masyarakat yang sadar bencana, meningkatkan upaya pengurangan risiko bencana, dan meningkatkan profesionalisme dalam penanganan bencana dan kedaruratan.

Namun fenomena terakhir yang terjadi pada bulan Maret 2023 lalu, hujan deras di beberapa wilayah Kota Tanjungpinang terendam banjir. Salah satu wilayah yang selalu menjadi pusat banjir yaitu di Kecamatan Bukit Bestari yang memang keadaan datarannya yang rendah. Banjir tersebut mengakibatkan akses jalan menjadi terhambat. Menurut data yang di dapat terakhir ada sekitar 50 orang yang menjadi korban banjir tersebut karena rumah mereka terendam banjir. Akibatnya, para korban mengungsi ke kantor Kecamatan Bukit Bestari. Setelah mengungsi selama dua hari para korban berangsur-angsur balik ke rumah masing-masing karena banjir mulai mereda dan hujan tidak lebat lagi.

Berikut data survei banjir Kota Tanjungpinang periode 2023 oleh BPBD Kota Tanjungpinang, sebagai berikut:

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Data KK terdampak
1	Tanjungpinang Kota	2	-
2	Tanjungpinang Barat	2	-
3	Tanjungpinang Timur	5	206 KK
4	Bukit Bestari	4	21 KK
Jumlah		13	227 KK

Sumber : Data Sekunder oleh BPBD Kota Tanjungpinang tahun 2023

Dari hasil laporan terakhir banjir dari bulan Januari sampai Oktober 2023 oleh BPBD Kota Tanjungpinang, bahwa terdapat 4 Kecamatan dan 13 Kelurahan yang ada di Kota Tanjungpinang menjadi daerah terdampak banjir.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti berencana melakukan penelitian yang fokus pada pemantauan responsivitas penanganan banjir di Kota Tanjungpinang yang dinilai belum sepenuhnya dikelola baik oleh BPBD Kota Tanjungpinang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kapasitas respons Badan Penanggulangan Bencana Daerah terhadap musibah banjir di Kota Tanjungpinang yang terjadi di beberapa kecamatan yang kemudian terus mendatangkan banyak keluhan dari masyarakat terdampak banjir. Respon yang dinilai

kurang optimal antara lain keterlambatan petugas BPBD mengakses wilayah banjir, kurangnya sarana dan prasarana untuk mempersiapkan korban terdampak, serta penyaluran bantuan, termasuk kebutuhan pokok dan perbekalan kesehatan, jika terjadi banjir. Bencana alam menjangkau korban secara perlahan dan seringkali gagal memenuhi kebutuhan korban banjir. Oleh karena itu, diharapkan BPBD dapat bertanggung jawab dalam pengendalian banjir dan memberikan respon yang baik terhadap masyarakat terdampak banjir sehingga permasalahan terkait usaha pengendalian banjir di Kota Tanjungpinang pelan-pelan dapat teratasi dengan baik.

METODE

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini karena penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mencari dan memahami makna yang diberikan dari pribadi atau kelompok orang yang berbeda terhadap permasalahan sosial atau kemanusiaan. Penulis menerapkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh data respon BPBD terhadap bencana banjir di Tanjungpinang yang akan datang, yang hasilnya kemudian dijelaskan secara jelas atau ditunjukkan dengan fakta di lapangan. Informan merupakan sumber informasi utama yang kemudian dapat dijadikan dasar analisis tergantung topik penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dalam bentuk observasi berinstrumen dengan menggunakan pedoman wawancara. Sumber data yang digunakan menggunakan dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang didapat langsung dari tempat penelitian, yang berasal dari informan melalui wawancara untuk memperoleh jawaban permasalahan, sedangkan Data sekunder adalah dokumen yang diperoleh dari literatur dan sumber yang berhubungan dengan objek penelitian. Penelitian ini dilakukan pada 7 November 2023.

HASIL

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tanjungpinang terletak di Jl. A. Yani, Kp. Bulang, Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau. BPBD merupakan organisasi khusus yang menanggulangi bencana daerah baik di tingkat provinsi, kabupaten, atau kota, berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. BPBD Kota Tanjungpinang resmi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Tanjungpinang. Tujuan didirikannya organisasi ini

adalah menjadi suatu instansi pemerintah yang tugas dan fungsinya ditetapkan dengan undang-undang untuk menjalankan fungsi pengendalian, kolaborasi dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan administrasi publik. Penanganan bencana bertujuan untuk menjamin terkoordinasi, terencana, terpadu dan penerapan manajemen bencana secara menyeluruh untuk menjaga masyarakat terhadap ancaman, risiko, dan dampak dari bencana alam.

Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah mendukung Walikota dalam menyelenggarakan dan menjalankan kebijakan daerah di bidang pengurangan risiko bencana daerah. Dalam pelaksanaan tanggungjawab seperti dimuat pada ayat (1), BPBD melaksanakan tugas sebagai berikut:

- a) Pengembangan kebijakan teknis lokal dalam mitigasi bencana;
- b) Pelayanan bantuan otoritas daerah di sektor mitigasi risiko bencana lokal;
- c) Penyelenggaraan tata usaha lembaga;
- d) Pelaporan berkala kepada walikota mengenai pelaksanaan penanggulangan bencana daerah;
- e) Tanggung jawab penggunaan anggaran dari anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- f) Mengendalikan pemungutan dan pendistribusian uang dan barang;
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh walikota.

Untuk mengukur tanggung jawab pelayanan BPBD Kota Tanjungpinang terhadap bencana banjir di Kota Tanjungpinang dan membuat masyarakat puas dengan pelayanan penanggulangan bencana banjir, maka diperlukan responsivitas prima BPBD Kota Tanjungpinang atau tanggung jawab prima. Responsivitas tersebut mengacu pada kemampuan mengetahui dan memahami keperluan masyarakat terdampak banjir sehingga layanan BPBD dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat terdampak banjir. Untuk memahami tingkat respon BPBD Kota Tanjungpinang terhadap bencana banjir di kota Tanjungpinang, penulis menggunakan indikator respon Ziethaml dkk (Hardyansyah 2011:46), yakni:

1. Merespon setiap pelanggan

Indikator ini melibatkan perilaku baik penyedia layanan banjir ketika masyarakat membutuhkan layanan. Menurut La Pierre (dalam *Psycoshare*, 2016), sikap adalah pola perilaku, kemauan dan kecenderungan proaktif, kecenderungan untuk beradaptasi dengan konteks kehidupan sosial, atau sekadar sikap adalah respons terhadap rangsangan sosial yang terkondisi. Sikap di sini merujuk pada kebaikan dan kesopanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah ketika memberikan pelayanan kepada korban terdampak banjir. Kebaikan

tersebut merupakan tahapan awal untuk memperlihatkan bahwa petugas BPBD bersedia memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat terdampak. Dengan kemampuan hubungan yang baik, para korban terdampak dapat dengan mudah mengerti informasi yang disampaikan petugas BPBD Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Tanjungpinang saat survei mengatakan bahwa sikap dan komunikasi BPBD dalam melayani masyarakat mengambil tindakan sesuai pedoman SOP dan juga menilai dampak dari BPBD bencana banjir. Dari segi sikap dan komunikasi, BPBD dan BNPB (Badan Nasional Penanggulangan Bencana) serta BMKG (Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika) sudah berkomunikasi dengan baik dalam menyikapi bencana banjir. Dan beliau mengatakan, BPBD saat ini sedang mengoptimalkan persiapan menghadapi bencana yang akan datang, khususnya banjir.

2. Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Kecepatan dalam layanan tidak lepas dari kesigapan badan BPBD untuk segera memberikan layanan kepada korban terdampak sesuai harapan masyarakat. Kewaspadaan ini menunjukkan seberapa cepat petugas dapat memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin dilayaninya. Terkait hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Tanjungpinang, beliau menyampaikan bahwa BPBD selalu *standby* selama 24 jam, menunggu informasi dari masyarakat di setiap wilayah berisiko banjir dan kapan tanda-tanda muncul mereka segera bergegas ke daerah yang terkena dampak. Sesuai wawancara dengan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Tanjungpinang, beliau juga akan turun ke lokasi banjir untuk mendirikan titik bantuan guna mengetahui kendala sarana/prasarana yang menghambat BPBD dalam memberikan pelayanan. dan mempelajari kebutuhan apa saja yang dibutuhkan jika terjadi banjir. Di sini, peneliti menemukan permasalahan yang paling sering dikeluhkan adalah masalah distribusi logistik.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Pelayanan yang tepat bermakna bahwa petugas BPBD tidak boleh melakukan kesalahan dalam menanggapi permintaan pelayanan dari korban banjir. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi persyaratan dan harapan masyarakat yang terkena dampak. Hasil wawancara terhadap Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Tanjungpinang, Beliau mengatakan bahwa mereka selalu bersiaga untuk menyiapkan peralatan yang diperlukan jika bencana banjir datang. Kemudian wawancara kepada Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Tanjungpinang, Beliau mengatakan akan selalu

memberikan layanan yang tepat dan terbaik kepada korban sesuai dengan data yang telah diberikan. Namun masalah pendistribusian juga terkadang masih belum ada yang mendapatkan bantuan karena bantuan itu terbatas dan harus menunggu bantuan dari BNPB pusat dan para kontributor. Dari sini peneliti menyimpulkan bahwa masalah pendistribusian logistik yang biasanya terbatas dan harus menunggu bantuan tambahan dari BNPB pusat, dan bantuan tersebut juga harus dibagi rata agar tepat sasaran.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Melayani dengan teliti artinya yakin dan tekad dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Pelayanan cermat berarti keseriusan dan fokus dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan dan ketegasan pemerintah dalam mengkomunikasikan informasi kepada para korban merupakan salah satu komponen yang mempunyai dampak signifikan terhadap keberhasilan upaya penanggulangan bencana Badan Penanggulangan Bencana BPBD Kota Tanjungpinang dalam mengatasi bencana alam, khususnya keadaan darurat yang berkaitan dengan bencana banjir. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD di Tanjungpinang mengatakan, kehati-hatian mereka selalu dalam menentukan situasi bencana supaya tidak ada kejadian yang tidak diinginkan korban banjir. Saat diwawancarai Kepala Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Tanjungpinang, beliau juga mengatakan bahwa mereka memaksimalkan aktivitasnya dalam menangani permasalahan banjir dan selalu berkoordinasi dengan tim yang berangkat ke lokasi bencana dan juga rutin mengadakan pertolongan dini kepada anak-anak sekolah dasar tentang bencana. Namun dalam hal ini peneliti menemukan permasalahan yaitu banyaknya kebutuhan yang masih terbatas.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan tepat waktu adalah pelayanan yang diberikan pada masa yang telah ditetapkan untuk memberikan kepastian layanan kepada masyarakat. Keamanan pelayanan ini adalah seberapa cepat BPBD berupaya memberi pelayanan kepada korban untuk meminimalisir kerugian dan korban jiwa. Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kota Tanjungpinang dan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik BPBD Kota Tanjungpinang mengatakan bahwa mereka selalu sedia menyediakan bantuan yang terkesan mendadak untuk menghadapi bencana yang tidak terduga. Kemudian, ketika terjadi bencana, tim berusaha mengevakuasi sebanyak mungkin korban banjir tepat pada waktunya agar korban tidak terlalu panik dalam situasi banjir. Tetapi pada indikator ini peneliti

menyimpulkan permasalahan tersebut muncul karena sarana dan prasarana evakuasi masih terbatas karena ada warga yang masih mengeluh.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Petugas menanggapi seluruh aduan pelanggan, artinya setiap pengelola penyedia layanan publik harus menangani semua pelaporan tentang kekecewaan terhadap pemberian layanan (Herdiani, 2015: 75). Layanan publik tidak terlepas dari pengaduan. Pengaduan yang disampaikan bisa saja merupakan pengaduan asli yang dianggap mengganggu masyarakat atau tidak memenuhi harapan masyarakat. Sedangkan berdasarkan temuan peneliti ditemukan bahwa kegiatan BPBD Kota Tanjungpinang dalam memberi akses kepada korban banjir untuk menyuarakan keluhannya antara lain dengan menyediakan *call center* atau kontak langsung dengan RT/RW setempat dimana masyarakat dapat menyampaikan keluhannya, mengirim laporan, dan keluhan tentang penanggulangan banjir. Masalah BPBD yaitu banyak menerima aduan dari korban banjir di lapangan, mereka mengeluh mengenai bantuan logistik yang diberikan kepada korban terdampak. Mereka lalu menanggapi pengaduan tersebut, meski tidak semuanya bisa diselesaikan karena anggaran yang terbatas.

Dari keseluruhan indikator yang disampaikan, bahwa dalam mengatasi masalah-masalah tersebut pihak BPBD saat ini telah mulai berupaya semaksimal mungkin untuk membantu dalam menangani kasus dan hambatan-hambatan yang menjadi keluhan dari masyarakat saat banjir di daerah yang masih rawan terjadi di Kota Tanjungpinang terutama saat musim penghujan, BPBD selalu siaga untuk menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei dan pembahasan respon layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Tanjungpinang bisa dievaluasi menggunakan enam indikator yaitu respon setiap pelanggan, petugas yang memberikan layanan dengan cepat, petugas yang melayani dengan benar, petugas menjalankan pelayanan dengan hati-hati, petugas melakukan layanan sesuai jadwal dan semua aduan pelanggan dijawab oleh petugas, sehingga bisa di tarik kesimpulan bahwa tanggung jawab BPBD masih belum cukup maksimal, namun BPBD tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memperbaiki permasalahan bencana karena banjir merupakan keluhan umum masyarakat yang tinggal di wilayah rawan bencana. Kemudian, BPBD juga selalu siap menerima laporan bencana yang akan datang. Berdasarkan informasi terkini, BPBD juga mulai cepat dan tanggap menyalurkan bantuan logistik ke beberapa wilayah

terdampak banjir.

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan keenam indikator responsivitas, peneliti menemukan beberapa kendala pada badan BPBD dalam menangani bencana banjir. Hambatan-hambatan yang dapat menjadi kendala tercapainya Visi dan Misi BPBD itu adalah:

- a. Pendistribusian logistik yang masih terkesan lambat oleh masyarakat karena saat kejadian, jalanan susah di akses atau dijangkau.
- b. Terbatasnya sumber bantuan, karena banyaknya kebutuhan masyarakat yang ingin dipenuhi.
- c. Pelayanan yang diberikan BPBD masih belum memuaskan dalam segi evakuasi.
- d. Pemberian bantuan yang mengalami kendala sehingga penyaluran bantuan jadi lambat.

Berdasarkan temuan di atas, peneliti memberikan beberapa rekomendasi untuk membantu meningkatkan daya tanggap pelayanan BPBD Kota Tanjungpinang terhadap korban banjir, antara lain:

- a. Petugas BPBD Kota Tanjungpinang disarankan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan menanggulangi masalah yang menghambat kecepatan penanganan melayani.
- b. Dalam usaha penanggulangan bencana banjir, aparat BPBD Kota Tanjungpinang harus memperbaiki kecepatan dan ketepatan dalam menangani bencana banjir yang melanda Kota Tanjungpinang.
- c. Pihak BPBD Kota Tanjungpinang harus fokus memberikan bantuan kepada korban banjir

DAFTAR REFERENSI

- Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2).
- Antaranews.Com. Puluhan Orang Korban Banjir Di Tanjugpinang Kembali Ke Rumahnya. Diakses Pada 07 November 2023, Dari <https://www.antaraneews.com/Berita/3429996/Puluhan-Orang-Korban-Banjir-Di-Tanjungpinang-Kembali-Ke-Rumahnya>
- BPK.Go.Id. Peraturan Walikota. Diakses Pada 07 November 2023, Dari [https://peraturan.bpk.go.id/Download/220671/Perwako%20_%2010%20_%202022%20_%20jdihtpi\(348\).Pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/220671/Perwako%20_%2010%20_%202022%20_%20jdihtpi(348).Pdf)

- Djafar, R., & Sune, U. (2022). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(1), 99-112.
- Elen, M. R. (2022). RESPONSIVITAS MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN PANTI KABUPATEN PASAMAN. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 2(4), 377-385.
- Fajar, I., & Usman, B. (2023). Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Menghadapi Banjir Di Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 8(1).
- Hadi, E. D., & AB, S. A. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Polres Rejang Lebong Terhadap Pengaduan Masyarakat). *Student Journal Of Business And Management*, 4(2), 218-239.
- Hasan, H., Kamma, A. W., & Baharuddin, I. (2023). ANALISIS RESPONSIVITAS PEGAWAI SYAHBANDAR DI KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SOASIO DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN SESUAI TUGAS POKOK DAN FUNSI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(11), 7929-7936.
- Hardini, F., & Widiyarta, A. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Public Administration Journal Of Research*, 2(1), 1-9.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana. Peraturan Perundang-Undangan. Jakarta.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Peraturan Perundang-Undangan. Jakarta.
- Kharisman, A. S., & Atmojo, M. E. (2021). Responsivitas Dinas Koperasi, UKM Dan Perindustrian Kabupaten Bantul Dalam Menangani UMKM Yang Terdampak Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(2), 97-110.
- Nurelsan, M. A. (2016). Responsivitas Pelayanan Persampahan Di Dinas Pertamanan Dan Kebersihan Kota Makassar. Skripsi. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin. Diunduh Dari : <https://Core.Ac.Uk/Download/Pdf/77626639.Pdf>
- Peraturan Daerah. Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Kepulauan Riau Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Tanjungpinang.
- PERKA BNPB. Peraturan Kepala BNPB. Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Jakarta.
- PERMENDAGRI. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2008 Tentang 5 Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

- Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249-265.
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat, H. Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1), 93-105.
- Rusdin, N. (2017). *Perilaku Kebijakan Organisasi*. Makassar: CV Sah Media
- Tanjungpinangkota.Go.Id. Data Unit Kerja BPBD. Diakses Pada 09 November 2023, Dari <https://www.tanjungpinangkota.go.id/data/unitkerja/bpbd>
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 99-114.
- Tanjungpinangkota.Go.Id. Sehari Rahma Tinjau Belasan Titik Kejadian Bencana. Diakses Pada 07 November 2023, Dari <https://www.tanjungpinangkota.go.id/berita/seharian-rahma-tinjau-belasan-titik-kejadian-bencana>