

SKRIPSI

**RESPONSIVITAS BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
(BPBD) DALAM MENANGGULANGI BENCANA BANJIR DI
KABUPATEN WAJO**



PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

**RESPONSIVITAS BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
(BPBD) DALAM MENANGGULANGI BENCANA BANJIR DI
KABUPATEN WAJO**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan oleh :

FAJAR JULIANDY

Nomor Stambuk : 10561 11201 16

Kepada

09/09/2021

EXP
Jmb. Alumni

R/0183/ADM/2100
JUL
r'

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo

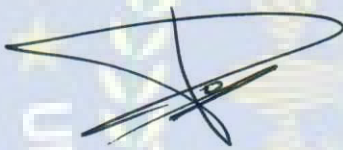
Nama Mahasiswa : Fajar Juliandy

Nomor Induk Mahasiswa : 105611120116

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

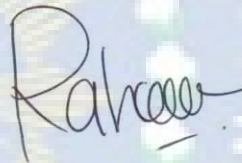
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Abdi, M.Pd

Pembimbing II



Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Dekan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

NBM : 730727

Ketua Program Studi



Nasrul Haq, S.Sos, M.PA

NBM : 1067463

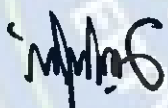
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah di terima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0203/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada Hari Jumat 27 Agustus 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



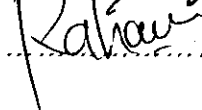
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

PENGUJI:

1. Abd Kadir Adys, SH, MM
2. Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si
3. Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si
4. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si


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

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Fajar Juliandy

Nomor Induk Mahasiswa : 105611120116

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Agustus 2021

Yang Menyatakan,

Fajar Juliandy

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, Salawat dan salam tidak lupa pula kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala skripsi yang berjudul “**Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD Dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo**” Skripsi yang penulis buat bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Satu penghargaan tertinggi penulis berikan pada Ayah **Januar Arief, S.Pd** dan Ibu **Sudarmi** tercinta yang dengan ketulusan hati dan segenap pengorbanannya serta kasih sayang kepada penulis serta menjadi tulang-tulang penguat penulis dalam menghadapi begitu banyak hambatan dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pembimbing, Bapak **Dr. Abdi, M.Pd** selaku pembimbing 1 dan Ibu **Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos, M.Si** selaku pembimbing 2 yang tulus dan ikhlas dengan penuh kesabaran meluangkan waktu dan pemikirannya untuk memberikan arahan kepada penulis mulai dari awal hingga selesainya penulisan ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada penguji, Bapak Abd Kadir Adys, SH, MM., Bapak Dr. H. Muhammad Isa Ansyari, M.Si., Bapak Dr. H. Samsir

Rahim, S.Sos., M.Si., dan Ibu Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini penulis mendapat banyak masukan, bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. H.Ambo Asse, M.Ag** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. **Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos. M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. **Bapak Nasrul Haq, S.Sos, MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. **Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap** selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. **Ibu Dr. Hj. Fatmawati, M.Si** selaku Penasehat Akademik selama kuliah di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas ilmunya yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan serta seluruh staff pegawai/administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas pelayanannya selama ini.
7. Kepada Teman–teman Muh. Faisal, S.Sos, Hasriadi, S.Sos, Jasman, Nurul Ainun, S.Sos, Syamsuriadi Suardi S.E, Reski Amalia S.Pd, Jenny Dirgah, S.Pd, Yuli Astuti, S.H yang senantiasa memberikan bantuan dan *support*.

8. Teman-teman seperjuangan mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2016.
9. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga segala bantuan, do'a dan motivasinya dinilai ibadah di sisi Allah SWT. Aamiin. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul khairat, Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Makassar, Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Fajar Juliandy, Abdi, Sitti Rahmawati Arfah. Responsvitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Menanggulangi Bencana Banjir Di Kabupaten Wajo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo. Fokus Penelitian ini terfokus pada enam indikator yaitu: 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat; 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat; 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yakni dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini sebanyak 8 orang. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, triangulasi dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas BPBD dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo masih kurang, dilihat dari aspek kecepatan, ketepatan, kecermatan, dan ketepatan waktu dalam hal pemberian pelayanan khususnya pada saat pengevakasian korban banjir dan pendistribusian bantuan logistik masih mendapat banyak keluhan dari masyarakat Kabupaten Wajo yang terdampak.

Kata Kunci: Responsivitas, BPBD Kabupaten Wajo, Penanggulangan banjir

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	10
B. Konsep Pelayanan Publik.....	13
C. Konsep Responsivitas	21
D. Kerangka Pikir	22
E. Fokus Penelitian.....	24
F. Deskripsi Fokus Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27
D. Informan	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Teknik Pengabsahan Data.....	31

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	32
B. Responsivitas Pelayanan BPBD Kabupaten Wajo dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten	

Wajo	
41	
C. Pembahasan Penelitian	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya menyangkut aspek kehidupan yang luas. Pelayanan publik adalah salah satu pelayanan yang di berikan, baik dalam bentuk fisik ataupun jasa yang menjadi tanggungan yang harus diselesaikan dari pihak pemerintah dalam mencapai kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan sesuai peraturan undang-undang.

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah berfungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk aturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai macam gerakan reformasi publik atau *public reform* yang dirasakan oleh negara-negara maju pada awal 1990-an banyak diilhami dari tekanan masyarakat akan perlu adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat mempunyai hak mendapat kualitas pelayanan yang sesuai dengan asas & tujuan pelayanan (Pasal 18).

Permasalahan yang paling utama pada pelayanan publik yaitu berkaitan dengan peningkatan dari kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangatlah bergantung pada aspek-aspek sebagai berikut , yaitu pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan dari sumber daya manusia, dan juga

kelembagaan. Dalam hal ini peningkatan dari kualitas pelayanan publik yang dimaksud disini yaitu penanggulangan bencana.

Penanggulangan bencana merupakan serangkaian upaya yang dilakukan meliputi penetapan kebijakan pembangunan wilayah yang berisiko mengakibatkan timbulnya bencana, terjadinya bencana, tanggap darurat dan rehabilitasi (Pasca Bencana). Menurut Undang-undang No. 24 tahun 2007, tujuan dari penanggulangan bencana adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat dari ancaman bencana; menyelaraskan peraturan perundang-undangan yang sudah ada; menjamin terselenggaranya penanggulangan bencana secara terpadu, terkoordinasi, terencana, dan menyeluruh; membangun partisipasi dan kemitraan publik serta swasta; menghargai budaya lokal; mendorong semangat gotong-royong, kesetiakawanan, dan kedermawanan; dan menciptakan perdamaian dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sejalan dengan tujuan yang telah dijelaskan diatas, maka suatu kewajiban bagi pemerintah untuk melakukan perlindungan dalam upaya penanggulangan bencana pada suatu lingkup manajemen bencana atau *disaster management* secara efektif serta efisien khususnya dalam upaya penanggulangan bencana banjir.

“Banjir adalah peristiwa dimana suatu daratan yang biasanya selalu kering (bukan daerah rawa-rawa) menjadi tergenang air, hal ini biasanya disebabkan oleh curah hujan tinggi dan atau kondisi topografi suatu wilayah berupa dataran yang rendah hingga cekung. Selain daripada itu terjadinya banjir jua dapat disebabkan dari luapan air permukaan (*runoff*) yang meluap

dan volume airnya melebihi kapasitas dari pengaliran sistem drainase atau aliran sungai. Banjir biasanya terjadi akibat naiknya volume air dikarenakan curah hujan yang sangat tinggi dan diatas normal, tanggul/bendungan yang bobol, perubahan suhu, serta terhambatnya aliran air di tempat lain” (Ligak, 2008)

Banjir merupakan peristiwa bencana alam yang hampir setiap tahun melanda beberapa wilayah di Indonesia. Contohnya di Kabupaten Wajo, terdapat beberapa Kecamatan yang sering mengalami banjir. Seperti yang kita ketahui, faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya banjir yaitu faktor dari alam dan faktor dari manusia. Faktor dari alam mencakup curah hujan yang tinggi atau musim yang tidak menentu, sedangkan faktor dari manusia meliputi pembuangan sampah sembarang, penggundulan hutan tanpa melakukan reboisasi, tersumbatnya aliran sungai, dan lain sebagainya.

Banjir bisa memberikan dampak buruk terhadap kehidupan masyarakat, misalnya kesulitan dalam mendapatkan air bersih, kerugian ekonomi, aktivitas masyarakat terhenti, timbulnya wabah-wabah penyakit, hingga dapat memakan korban jiwa.

Dalam mengatasi dampak buruk banjir diatas, diperlukan responsivitas yang baik dari lembaga yang ditugaskan untuk menanggulangi banjir. Menurut Dwiyanto (2011: 62) responsivitas sangat berpengaruh dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, memutuskan agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai

dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut Smith dalam Rusdin (2017: 19) mengemukakan bahwa responsivitas adalah kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:47) Responsivitas adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Indikator responsivitas menurut Zeithaml dkk. dalam Hardiyansyah, (2011) : 46 yaitu merespon setiap pelanggan, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, pelayanan dengan waktu yang tepat, dan kemampuan merespon setiap keluhan.

Berdasarkan teori tentang pengertian responsivitas tersebut, maka diharapkan lembaga yang bersangkutan dalam penanganan bencana banjir dapat memberikan penanganan yang terbaik sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat sehingga dampak buruk dari bencana banjir dapat dikurangi.

Di Indonesia, badan yang bertugas dalam penanggulangan bencana di Indonesia yaitu Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). BNPB sendiri terbentuk tidak terlepas berdasarkan perkembangan penanggulangan bencana dalam masa kemerdekaan hingga pada bencana alam berupa gempa bumi yang dahsyat terjadi di Samudera Hindia pada abad 20. Sementara itu, dari perkembangan tersebut sangatlah dipengaruhi dalam konteks cakupan, situasi, dan paradigma dalam penanggulangan bencana. Fungsi utamanya yaitu, Perumusan dan penetapan kebijakan penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dengan bertindak tepat serta efektif dan efisien.

Dibawah BNPB, dibentuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) berdasar dari Permendagri Nomor 46 Tahun 2008 yaitu Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah, serta Perka BNPB Nomor 3 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Berbeda dengan BNPB yang menangani bencana di tingkat nasional, BPBD merupakan sebuah lembaga khusus yang menangani penanggulangan bencana di daerah, baik di tingkat provinsi maupun Kabupaten/kota. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, Maka diharapkan penanggulangan bencana yang terjadi di daerah akan lebih efektif dan efisien.

Lembaga BPBD di Kabupaten Wajo sendiri dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Wajo Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo dan mempunyai tugas utama yaitu menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan dari kebijakan daerah di bidaang penanggulangan bencana dan kebakaran. Visi dari BPBD Kabupaten Wajo yaitu Terwujudnya Kabupaten Wajo Tangguh dan Tanggap dalam upaya Penanggulangan Bencana yang Terpadu, Efektif dan Efisien, sehingga dengan pemebentukan lembaga ini diharapkan bisa dijadikan sebagai jembatan pelaksanaan kebijakan dari BNPB tentang penanggulangan bencana; dan penanggulangan bencana bisa ditanggulangi secara cepat dan tepat.

Namun fenomena yang terjadi, pada bulan Mei 2019, Sebanyak empat kelurahan di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan, terendam banjir. Ketinggian air yang mencapai hampir dua meter ini menyebabkan akses jalan menuju ke

permukiman warga terputus. Banjir disebabkan karena meluapnya sungai Walenae yang diakibatkan oleh hujan yang deras melanda daerah tersebut. Sebagian besar warga Kelurahan Laelo terlihat panik menunggu perahu dari BPBD yang belum datang untuk melakukan evakuasi warga karena sejak banjir menggenangi daerah tersebut, akses ke permukiman warga dapat dikatakan putus total. Ahmad, warga Kelurahan Laelo mengungkapkan, satu-satunya cara warga menuju permukiman yaitu menggunakan perahu. Namun, jumlah perahu untuk dipakai juga sangat terbatas, warga pun harus mengantri dan menunggu hingga beberapa jam untuk bisa menuju ke permukiman mereka masing-masing. Warga berharap pemerintah daerah bersedia menyediakan perahu karet tambahan supaya akses warga lebih mudah dan juga tak perlu mengantri hingga berjam-jam. (Sumber: <https://sulsel.inews.id>)

Pada bulan Juli 2020, bencana kembali melanda beberapa Kecamatan di Kabupaten Wajo. Banjir kali ini berdampak hingga 9 Kecamatan sekaligus, diantaranya Kecamatan Tempe, Kecamatan Tanasitolo, Kecamatan Belawa, Kecamatan Sabbangparu, Kecamatan Pammana, Kecamatan Bola, Kecamatan Majauleng, Kecamatan Keera, dan Kecamatan Pitumpanua. Akibatnya, puluhan ribu jiwa terkena dampak bencana banjir tersebut. Saat ini, sejumlah korban mengalami krisis sembako dan berharap bantuan berupa sembako dari pemerintah daerah setempat. Muh Basri mengungkapkan, tinggi muka air (TMA) banjir mencapai antara 4 sampai 6 meter. Bantuan telah disalurkan namun belum memenuhi kebutuhan korban bencana banjir. (sumber: <https://news.okezone.com>)

Berikut, data hasil laporan banjir Kabupaten Wajo tahun 2020 oleh BPBD Kabupaten Wajo, sebagai berikut:

No.	Kecamatan	Jumlah desa/kelurahan	Korban menderita/terdampak	
			KK	Jiwa
1	Pammana	12	3.448	10.419
2	Tempe	12	4.513	11.460
3	Tanasitolo	10	3.107	10.080
4	Sabbangparu	12	2.542	8.265
5	Belawa	8	2.992	9.052
6	Bola	8	1.619	5.351
7	Majauleng	5	280	840
8	Pitumpanua	24	5.530	17.601
9	Keera	4	20	220
Jumlah		95	24.051	73.288

Sumber: data sekunder BPBD Kabupaten Wajo 2021

Dari hasil laporan banjir tahun 2020 oleh BPBD Kabupaten Wajo, maka dapat dilihat bahwa dari 9 Kecamatan, terdapat 95 Kelurahan/Desa terdampak banjir yang mengakibatkan 24 ribuan KK dan 73 ribuan jiwa terkena dampak banjir di Kabupaten Wajo.

Berdasarkan dari fenomena tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan fokus mengamati responsivitas penanggulangan banjir di Kabupaten Wajo yang dinilai belum sepenuhnya dapat diatasi dengan

baik oleh BPBD Kabupaten Wajo. Bencana banjir yang melanda beberapa Kecamatan di Kabupaten Wajo tiap tahun ini dalam penanggulangannya masih mendapat banyak keluhan dari masyarakat yang terkena dampak banjir. Bentuk penanggulangan yang dinilai belum maksimal, seperti lambatnya petugas BPBD turun ke lokasi banjir, kurangnya sarana dan prasana yang disiapkan untuk korban bencana, dan pendistribusian bantuan khususnya sembako dan persediaan obat-obatan pada saat terjadinya bencana banjir kepada korban yang terkena dampak yang masih lambat dan seringkali tidak mencukupi kebutuhan-kebutuhan korban banjir. Maka diharapkan BPBD selaku instansi yang bertanggungjawab dalam penanggulangan bencana banjir, dapat memberikan respon yang baik bagi masyarakat yang terkena dampak banjir, sehingga masalah dalam upaya penanggulangan bencana banjir di Kabupaten Wajo perlahan-lahan dapat diatasi dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul penelitian tentang **“Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam upaya Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo”**.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademik

Penelitian yang akan dilakukan ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu administrasi negara.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu bahan/masukan/informasi bagi instansi yang bersangkutan dalam hal pelaksanaan penanggulangan bencana banjir sehingga dalam pengimplementasiannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan juga bencana banjir di Kabupaten Wajo mendapat penanggulangan yang cepat dan tepat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk sebagai pola dasar pendukung untuk penelitian ini sebagai pembanding hasil-hasil penelitian untuk langkah selanjutnya. Tentunya penelitian terdahulu ini terkait dengan penanggulangan bencana banjir oleh BPBD. Berikut ini hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berkaitan dengan objek penelitian yakni adalah sebagai berikut :

No	Nama (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
1	Barus (2013)	Peranan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Upaya Penanggulangan Bencana Banjir di Kota Medan	BPBD Kota Medan memiliki sumber daya manusia yang kurang memadai, dimana sebagian besar pegawai BPBD adalah hasil mutasi dari instansi pemerintah lainnya yang tak jarang berasal dari disiplin ilmu yang tidak berkaitan dengan penanggulangan bencana. Hal ini tentu saja membuat kinerja BPBD Kota Medan menjadi tidak optimal. Begitu juga dengan sarana dan prasarana BPBD Kota Medan dimana masih terbatasnya

			peralatan yang dibutuhkan dalam penanggulangan bencana.
2	Mursyadad (2015)	Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Upaya Penanggulangan Bencana Banjir di Kabupaten Lebak	Permasalahan yang timbul dalam proses penyelenggaraan penanggulangan bencana banjir yang belum dapat sepenuhnya teratasi diantaranya permasalahan terkait dengan alat/sarana yang belum memadai dan ditambah pula dengan keterbatasan sumber daya manusia yang professional dibidang kebencanaan khususnya dalam hal penanggulangan bencana khususnya banjir di Kabupaten Lebak.
3	Afista (2015)	Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung Dalam Upaya Penanggulangan Bencana di Kota Bandar Lampung	BPBD Kota Bandar Lampung dilihat dari kegiatan penanggulangan bencana di Kota Bandar Lampung dari segi produktivitas sudah baik, meskipun pada kenyataannya BPBD Kota Bandar Lampung masih terdapat banyak keterbatasan dalam hal ketersediaan dana serta hal sarana dan prasarana yang dimiliki dari BPBD Kota Bandar Lampung.

4	Pratama (2017)	Analisis Penanggulangan Bencana Banjir Oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bengkulu	Pada aspek pencegahan bencana banjir tersebut masih ditemui permasalahan-permasalahan seperti pelaksanaan pembuatan peta rawan bencana khususnya bencana banjir yang belum ada, pelaksanaan pantauan rutin yang belum dirasakan oleh masyarakat serta pelatihan masalah kesiapan belum dirasakan masyarakat setempat sehingga pencegahan dan penanggulangan bencana belum dirasakan secara seutuhnya oleh masyarakat Bengkulu. Perlu adanya penerapan metode sosialisasi ke masyarakat yang lebih praktis dan sistematis sehingga masyarakat dapat lebih mudah memahami.
---	----------------	---	--

Tabel 1, Penelitian Terdahulu

Berdasarkan dari penjelasan penelitian terdahulu, peneliti menemukan permasalahan terkait dengan peran dan kinerja BPBD dalam upaya penanggulangan bencana banjir. Permasalahan yang ditemukan yakni SDM yang kurang berkompeten dalam hal kebencanaan khususnya dalam

penanggulangan bencana banjir, keterbatasan dana yang menyebabkan alat/sarana kurang memadai, serta kurangnya pelaksanaan pelatihan terkait dengan masalah penanggulangan bencana sehingga dapat meningkatkan kesiapan dalam menangani hal-hal yang dihadapi saat bencana.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menganalisis masalah penanggulangan bencana dengan menggunakan pendekatan indikator teori kinerja, penelitian ini menggunakan indikator tentang responsivitas yang terfokus pada ketepatan, kecepatan, kecermatan, dan kemampuan merespon setiap keluhan dalam penanggulangan bencana banjir di Kabupaten Wajo.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu

- a. perihal atau cara melayani;
- b. usaha dalam melayani kebutuhan orang lain untuk memperoleh imbalan (uang);
- c. kemudahan yang telah diberikan sehubungan dengan hal jual beli barang maupun jasa.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang maupun sekelompok orang yang berlandaskan faktor materi melalui suatu sistem, prosedur dan metode-metode tertentu dalam usaha pemenuhan kepentingan atau kebutuhan orang lain berdasarkan haknya. (Moenir, 2010 : 26).

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk dari jasa pelayanan, baik dari segi barang publik ataupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dipusat, di daeirah, dan di lingkungan Badan Usaha Miilik Negara atau di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan dari masyarakat maupun dalam hal pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Hardiansyah 2011:11).

Jadi Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan menawarkan kepuasan terhadap sejumlah manusia sebagai penerima layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai “Segala bentuk dari pelayanan yang diselenggarakan oleh Instansi, baik itu instansi Pemerintah Pusat, di Daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik itu dalam bentuk barang maupun jasa, baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dari masyarakat maupun dalam hal pelaksanaan ketentuan peraturan dan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan dalam pasal 1 ayat 1 bahwa ”Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara

dan penduduk atas pelayanan administratif, barang dan/atau jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik dimaksudkan juga sebagai setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan atau kumpulan, dan memberikan kepuasan meskipun hasil yang diterima tidak memiliki keterikatan pada suatu produk secara fisik (Sinambela 2014:5).

Maka dari itu, pelayanan publik adalah suatu bentuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Pada dasarnya negara yang dimaksud dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh masyarakat atau public yang tentu saja bertujuan agar mampu memberikan peningkatan terhadap kesejahteraan masyarakat. (Sinambela, dkk, 2014:5).

Dengan penjelasan diatas, bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-hak atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan perundang-undangan yang mengatur.

2. Jenis Pelayanan Publik

Adapun beberapa jenis pelayanan publik menurut Ahmad (2013) sebagai berikut:

- a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan kepada masyarakat terkait dengan tugas umum pemerintah seperti pelayanan pajak, KTP, SIM, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan, merupakan jenis pelayanan kepada masyarakat terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana serta memberikan fasilitas pada masyarakat dalam menjalankan aktifitas selaku warga Negara.
- c. Pelayanan utilitas, adalah jenis pelayanan terkait dengan utilitas untuk masyarakat.
- d. Pelayanan sandang, pangan, dan papan, yaitu jenis pelayanan terkait dengan penyediaan kebutuhan perumahan dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- e. Pelayanan kemasyarakatan, merupakan jenis pelayanan kepada masyarakat yang dinilai dari sifat dan juga kepentingannya lebih difokuskan pada kegiatan yang menyangkut sosial kemasyarakatan.

3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, berdasar pada pola penyelenggaraannya, pelayanan publik diklasifikan menjadi beberapa jenis, sebagai berikut:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasar pada pelimpahan kewenangan dari penyelenggara pelayanan terkait hal lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1. Terpadu Satu Atap.

Pola pelayanan terpadu satu atap dilaksanakan pada satu tempat yang meliputi beragam jenis pelayanan yang tidak memiliki keterkaitan dengan proses dan mendapat pelayanan melalui beberapa pintu. Jenis pelayanan yang dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu-atapkan.

2. Terpadu Satu pintu.

Pola pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dalam satu tempat yang meliputi beragam jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan dengan proses dan mendapat pelayanan melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas.

Petugas pelayanan ditempatkan secara individu atau dalam bentuk gugus tugas dalam instansi pemberi pelayanan dan lokus pemberian layanan tertentu.

e. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, terkait dengan proses kegiatan pelayanan publik juga mengatur mengenai dengan prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung pelaksanaan kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

a. Kesederhanaan.

Metode pelayanan publik yang tidak berbelit- belit, mudah untuk dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.

b. Kejelasan.

Persyaratan administratif dan teknis pelayanan publik; pejabat atau unit kerja yang memiliki kewenangan dan bertanggung jawab dalam memberi pelayanan serta penyelesaian persoalan dan sengketa terkait pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik serta metode pembayaran.

c. Kepastian waktu.

Pelayanan publik yang dilaksanakan mampu diselesaikan pada kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan tepat, benar dan sah.

e. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman serta kepastian hukum.

f. Tanggung jawab.

Pimpinan atau pejabat yang ditunjuk dalam penyelenggara pelayanan public bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan juga penyelesaian persoalan atau keluhan pada pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana kerja tersedia serta hal pendukung lain yang memadai termasuk menyediakan sarana terkait dengan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses.

Tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat, sarana pelayanan yang memadai dan teknologi telekomunikasi dan informatika dapat dimanfaatkan.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

Pemberi pelayanan harus disiplin, ramah, sopan dan santun serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.

j. Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus teratur dan tertib, menyediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, lingkungan yang sehat dan indah serta menyediakan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet, dan juga fasilitas lainnya.

f. Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharap mampu memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40)

Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Pasalong, 2013 : 135) telah diuraikan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* yaitu kualitas pelayanan yang berbentuk tampilan fisik.
- b. *Reliability* yaitu kehandalan dan kemampuan dalam menyediakan jasa pelayanan yang akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness* yaitu kesanggupan pemberi layanan dalam menyediakan pelayanan dan membantu secara tanggap, cepat serta tepat terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan dan sopan santun serta keramahan pemberi layanan dalam meyakinkan konsumen
- e. *Empaty* adalah sikap yang tegas tapi penuh dengan perhatian dari pemberi layanan kepada konsumen.

Pelayanan bukan hanya menjadi sekedar wacana tetapi juga diimplementasikan dengan sepenuh hati dalam perilaku melayani sehari-hari. Aparatur pemerintah yang mendapat kepercayaan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat perlunya sadar bahwa mereka dituntut dalam memberi pelayanan yang prima, untuk itu diperlukan sifat yaitu:

- a. Sensitif serta responsif pada peluang yang ada dan tantangan yang dihadapi;
- b. Berpikir kreatif dan inovatif;
- c. Berpikir sistemik dan jauh kedepan;
- d. Mampu memaksimalkan sumber daya yang memiliki potensi.

C. Konsep Responsivitas

1. Pengertian Responsivitas

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:47) Responsivitas adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Menurut Lervinne (dalam Hardiyansyah, 2011:53) menyatakan responsivitas bertujuan untuk mengukur daya tanggap providers terhadap aspirasi, tuntutan, dan harapan serta keinginan kostumer. Kemudian Tjiptono (dalam Aniza, 2013:2), menyebutkan bahwa responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan pegawai dalam membantu kostumer dan memberi pelayanan secara tanggap.

Berdasarkan dari beberapa pendapat mengenai responsivitas diatas, maka bisa disimpulkan bahwa responsivitas adalah bentuk tanggapan dari penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pengenalan kebutuhan masyarakat bisa menjadi poin penting bagi penyedia layanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

2. Indikator Responsivitas

Menurut Ziethaml, dkk. dalam Hardiyansyah (2011) : 46, Responsivitas dibagi menjadi beberapa poin indikator, yang meliputi :

- a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapat pelayanan
- Indikator ini mencakup komunikasi dan sikap baik dari penyedia layanan.

- b. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat. Indikator ini berkaitan dengan ketulusan dan kesigapan dalam menjawab pertanyaan serta memenuhi permintaan dari kostumer.
- c. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat. Indikator ini berkaitan dengan tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan, artinya memberi pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga yang mendapat pelayanan tidak merasa dirugikan.
- d. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat. Yang artinya penyedia layanan harus senantiasa sungguh-sungguh dan fokus dalam memberi pelayanan pada masyarakat.
- e. Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Artinya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat mampu diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan sehingga mampu memberi kepastian pelayanan pada masyarakat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Artinya harus disediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan sehingga dapat dicarikan solusi terbaik.

D. Kerangka Pikir

Penelitian yang dilakukan di kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Wajo ini untuk mengetahui masalah responsivitas lembaga BPBD Kabupaten Wajo dalam usaha penanggulangan bencana banjir di Kabupaten Wajo.

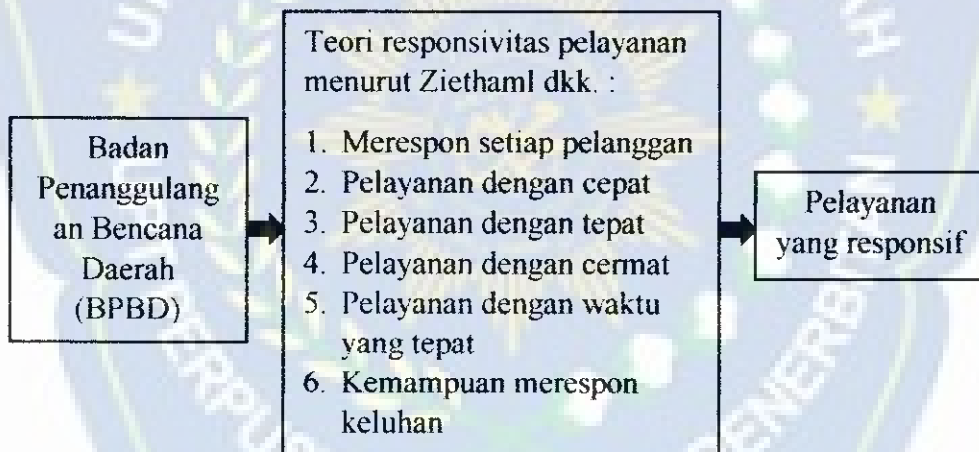
Dalam pembentukannya, BPBD mempunyai tugas yaitu:

1. Memberi petunjuk serta pengarahan terhadap usaha dalam penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, serta rekonstruksi secara adil dan merata;
2. Menentukan standarisasi dan juga kebutuhan dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana berdasarkan pada peraturan perundang-undangan; Memberikan informasi terkait kegiatan penanggulangan bencana pada masyarakat; Memberikan laporan terkait penyelenggaraan penanggulangan bencana setiap satu bulan sekali dalam kondisi normal dan setiap saat dalam kondisi darurat bencana kepada Kepala Daerah;
3. Menggunakan dan mempertanggungjawabkan sumbangan/bantuan daerah dan nasional;
4. Penggunaan anggaran yang telah diterima dari APBD dapat dipertanggungjawabkan; dan
5. Menjalankan kewajiban lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan; serta fungsi yaitu dalam merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam menanggulangi bencana serta dalam menangani pengungsi bertindak dengan tepat dan cepat serta efisien dan efektif; dan melakukan pengkoordinasian terkait kegiatan penanggulangan bencana yang dilaksanakan secara terpadu, terencana, dan menyeluruh.

Responsivitas adalah bentuk tanggapan dari penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pengenalan kebutuhan masyarakat bisa menjadi poin penting bagi penyedia layanan sehingga dapat memberikan

kepuasan kepada masyarakat. Adapun indikator responsivitas yang digunakan didalam penelitian adalah indikator responsivitas menurut Ziethaml dkk. dalam Hardiyansyah, (2011) : 46, yaitu :

- 1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan;
- 2) Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan cepat;
- 3) Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan tepat;
- 4) Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan cermat;
- 5) Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; dan
- 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas



Gambar 1. Kerangka Pikir

E. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah meneliti tentang Responsivitas petugas / aparatur Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam menanggulangi Banjir di Kabupaten Wajo dengan menggunakan teori

responsivitas menurut Ziethaml dkk. dalam Hardiyansyah, (2011) : 46 dengan indikator yaitu merespon setiap pelanggan, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, pelayanan dengan tepat waktu, dan juga kemampuan merespon setiap keluhan.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun sub-sub fokus dari fokus penelitian responsivitas di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Wajo dalam penanggulangan bencana banjir, adalah:

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas BPBD jika terjadi bencana banjir disuatu wilayah

2. Aparatur / petugas melakukan pelayanan dengan cepat. Indikator ini berkaitan dengan ketulusan serta kesigapan petugas BPBD dalam melakukan penanggulangan banjir dan dengan cepat memberikan bantuan kepada masyarakat yang terkena dampak banjir

3. Aparatur / petugas melakukan pelayanan dengan tepat. Indikator ini berkaitan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam penanggulangan bencana banjir, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan

4. Aparatur / petugas melakukan pelayanan dengan cermat. Berarti petugas / aparatur BPBD harus fokus dan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan penanggulangan banjir di Kabupaten Wajo
5. Aparatur / petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas / aparatur BPBD dapat dilaksanakan dengan waktu yang tepat sehingga masyarakat yang terkena dampak banjir merasakan pelayanan yang memuaskan dan dampak dari banjir itu sendiri bisa dikurangi jika dalam penanggulangannya dilakukan sesuai dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa petugas / aparatus BPBD dapat memberikan solusi terbaik tentang apa yang telah dikeluhkan oleh masyarakat

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 22 Februari sampai dengan 22 April 2021 di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Jalan Lontar No. 2 Sengkang, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan alasan karena penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan.

Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi (Mardalis, 2010 : 26)

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada 2 (dua), yaitu:

1. Data Primer

Data yang secara langsung didapatkan di lokasi penelitian dan data yang bersumber dari informan melalui wawancara untuk mendapatkan

jawaban yang berkaitan dengan Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari sumber-sumber yang berkaitan dengan objek penelitian.

D. Informan Penelitian

Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah orang yang paling tahu tentang apa yang sedang diteliti, dan juga orang yang dapat memberi informasi tentang kondisi dan situasi yang terjadi di lapangan. Teknik ini disebut Teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2013), *Purposive Sampling* adalah teknik dalam mengambil sampel dari sumber data dengan mempertimbangkan hal tertentu. Informan yang dimaksudkan adalah petugas/aparatur, baik pimpinan ataupun bawahan yang terlibat dalam penanggulangan bencana banjir dan masyarakat yang terdampak bencana banjir di Kabupaten Wajo.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	H. ANDI MUSLIMIN, S.E, M.P	KEPALA PELAKSANA BPBD	INFORMAN AHLI
2	SRI IRMA YANTI, S.STP, M.Si	KABID KEDARURATAN &	INFORMAN AHLI

		LOGISTIK	
3	H. PAJARUDDIN, S.Sos	KASI KESIAPSIAGAAN	INFORMAN AHLI
4	IRFAN	ANGGOTA TRC (TIM REAKSI CEPAT)	INFORMAN AHLI
6	AMBO WARE	MASYARAKAT KAB. WAJO	INFORMAN PENDUKUNG
6	SYAMSUDDIN	MASYARAKAT KAB. WAJO	INFORMAN PENDUKUNG
7	MUHLIS	MASYARAKAT KAB. WAJO	INFORMAN PENDUKUNG
8	JUHAENA	MASYARAKAT KAB. WAJO	INFORMAN PENDUKUNG

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan 3 teknik dalam pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara digunakan dipenelitian ini guna untuk memperoleh data primer tentang Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo

2. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara melakukan kajian terhadap data-data yang digunakan untuk mendukung keterangan maupun fakta yang berhubungan dengan objek penelitian

3. Observasi

Melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian terhadap suatu objek pengamatan. Observasi yang dilakukan berupa pengamatan secara langsung apa saja yang terlibat tentang Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif dari Miles dan Huberman (1992) dalam Muhammad Idrus (2009), yaitu:

1. Reduksi Data adalah dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan terfokus pada hal-hal penting, mencari pola dan tema dari data.
2. Penyajian Data merupakan penyajian data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sebagainya
3. Penarikan Kesimpulan yaitu penarikan kesimpulan terhadap makna-makna yang muncul dari data.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan:

1. Perpanjangan Pengamatan

Melakukan pengamatan dan mewawancara kembali sumber data di lapangan, baik yang telah ditemui maupun sumber data baru. Hal ini dilakukan guna menguatkan hubungan peneliti dengan narasumber agar terbangun kondisi yang akrab, terbuka, dan saling memercayai, sehingga dapat menggali dan mendapatkan informasi yang tepat.

2. Peningkatan ketekunan peneliti

Melaksanakan pengamatan dengan lebih cermat dan juga berkesinambungan, sehingga kepastian data serta urutan peristiwa mampu direkam secara sistematis dan pasti.

3. Triangulasi

Memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan hal lain di luar data dengan tujuan untuk keperluan perbandingan atau pengecekan terhadap data tersebut. Triangulasi dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu:

- a. Triangulasi sumber, dengan menguji kredibilitas data melalui pengecekan data yang didapatkan dari beberapa sumber;
- b. Triangulasi teknik, dengan menguji kredibilitas data melalui pengecekan data pada sumber yang sama tetapi dengan teknik berbeda; dan
- c. Triangulasi waktu, dengan menguji kredibilitas data melalui pengecekan dengan observasi, wawancara, atau dengan teknik lain dalam situasi atau waktu yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

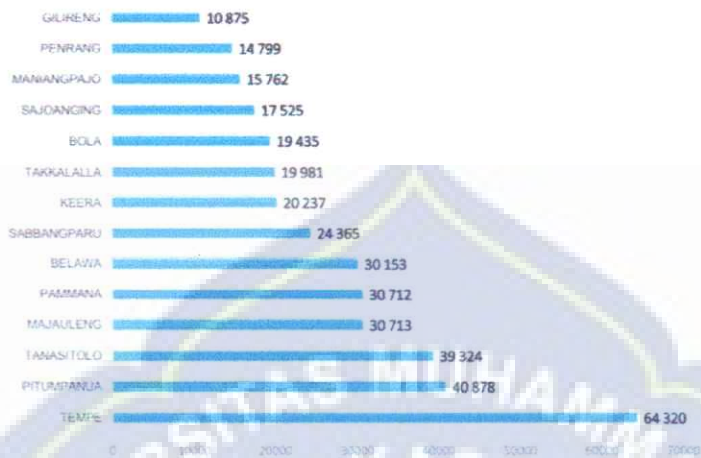
A. Gambaran Umum

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum Kawasan BPBD Kabupaten Wajo yang meliputi gambaran umum Wilayah Kabupaten Wajo.

1. Gambaran Lokasi Penelitian

BPBD Kabupaten Wajo terletak di Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo, dengan luas wilayah total 2.056,19 km². Kabupaten Wajo terdiri dari 14 Kecamatan dengan luas wilayah per Kecamatan sebagai berikut; Kecamatan Gilireng (147,00 km²), Kecamatan Penrang (154,90 km²), Kecamatan Maniangpajo (175,96 km²), Kecamatan Sajoanging (167,01 km²), Kecamatan Bola (220,13 km²), Kecamatan Takkalalla (179,76 km²), Kecamatan Keera (368,36 km²), Kecamatan Sabbangparu (132,75 km²), Kecamatan Belawa (172,30 km²), Kecamatan Pammana (162,10 km²), Kecamatan Majauleng (225,92 km²), Kecamatan Tanasitolo (154,60 km²), Kecamatan Pitumpanua (207,13 km²), dan Kecamatan Tempe (38,27 km²).

Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan (Jiwa)



- ✓ Kecamatan Tempe menjadi wilayah dengan penduduk terbanyak pada September 2020.
- ✓ Sedangkan Kecamatan Gilireng menjadi wilayah dengan penduduk paling sedikit yaitu 10.875 pada September 2020.
- ✓ Kecamatan Pammana dan kecamatan Majauleng memiliki jumlah penduduk yang hampir sama

Kabupaten Wajo dengan Sengkang sebagai ibukota, terletak di tengah Provinsi Sulawesi Selatan dengan jarak kurang lebih 250 km dari Makassar sebagai Ibukota Sulawesi Selatan, yang memanjang dari arah laut Tenggara dan terakhir merupakan selat, dengan posisi geografis antara 3° 39° - 4° 16° LS dan 119° 53°-120° 27 BT.

Batas Wilayah Kabupaten Wajo sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Luwu dan Kabupaten Sidrap

Sebelah Selatan : Kabupaten Bone dan Soppeng,

Sebelah Timur : Teluk Bone

Sebelah Barat : Kabupaten Soppeng dan Sidrap

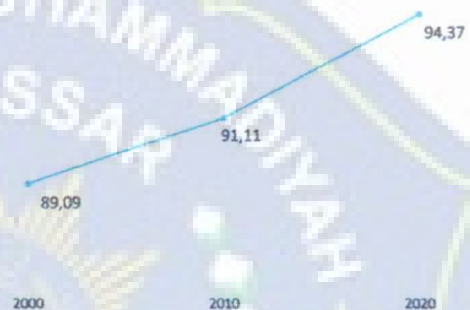
2. Jumlah Penduduk Kabupaten Wajo

Kabupaten Wajo mempunyai 14 Kecamatan dengan jumlah penduduk berjumlah 379.079 jiwa. Jumlah penduduk Kabupaten Wajo dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 184.047 jiwa dan perempuan

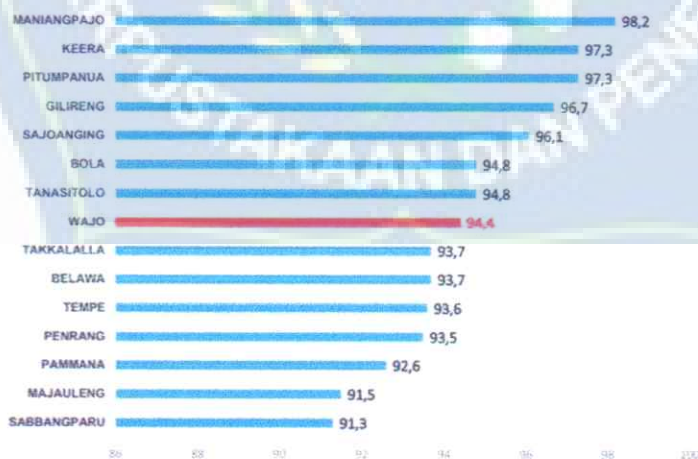
sebanyak 195.032 jiwa dengan rasio jenis kelamin penduduk Kabupaten Wajo sebesar 94,37. Artinya terdapat 94 laki-laki untuk setiap 100 perempuan. Kabupaten Wajo mengalami kenaikan Ratio Jenis Kelamin, artinya jumlah penduduk laki-laki semakin mendekati jumlah penduduk perempuan

Ratio Jenis Kelamin Penduduk Kabupaten Wajo 2000 - 2020

- Pada tahun 2020, rasio jenis kelamin penduduk Kabupaten Wajo sebesar 94,37. Artinya terdapat 94 laki-laki untuk setiap 100 perempuan
- Selama 3 sensus, Kabupaten Wajo mengalami kenaikan Ratio Jenis Kelamin, artinya jumlah penduduk laki-laki semakin mendekati jumlah penduduk perempuan



Ratio Jenis Kelamin menurut Kecamatan, Hasil SP2020 (%)



- ✓ Kecamatan Maniangaajo menjadi wilayah dengan Ratio Jenis Kelamin tertinggi pada September 2020.
- ✓ Sedangkan Kecamatan Sabbangparu menjadi wilayah dengan Ratio Jenis Kelamin terendah yaitu 91,3 pada September 2020.
- ✓ Kecamatan Bola dan Kecamatan Tanasitolo memiliki Ratio Jenis Kelamin yang hampir sama dengan Ratio Jenis Kelamin Kabupaten Wajo

3. Tugas, Fungsi, dan Visi Misi BPBD Kabupaten Wajo

BPBD merupakan suatu lembaga yang khusus menangani penanggulangan bencana yang ada di daerah, baik itu di tingkat provinsi maupun Kabupaten atau kota. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wajo resmi terbentuk yang berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Wajo.

Tujuan dibentuknya lembaga ini adalah sebagai salah satu Lembaga Pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi yang sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang untuk melaksanakan Fungsi Komando, Koordinasi serta Pelaksana dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana dengan tujuan untuk menjamin penyelenggaraan pelaksanaan Penanggulangan Bencana secara terkoordinasi, terencana, terpadu serta menyeluruh dalam rangka memberi perlindungan pada masyarakat dari ancaman, dan resiko serta dampak dari bencana.

Adapun tugas dari BPBD Kabupaten Wajo sebagai berikut:

1. Memberikan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan bencana, penanganan tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi secara adil dan setara;

2. Menentukan standarisasi serta kebutuhan dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana berdasarkan pada peraturan perundang-undangan;
3. Memberikan informasi terkait kegiatan penanggulangan bencana pada masyarakat;
4. Melaporkan penyelenggaraan penanggulangan bencana kepada kepala daerah setiap sebulan sekali dalam kondisi normal dan setiap saat dalam kondisi darurat bencana;
5. Menggunakan dan mempertanggungjawabkan sumbangan/bantuan daerah dan nasional;
6. Penggunaan anggaran yang telah diterima dari APBD dapat dipertanggungjawabkan;
7. Menjalankan kewajiban lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

Fungsi BPBD Kabupaten Wajo yaitu merumuskan dan menetapkan kebijakan dalam menanggulangi bencana serta penanganan pengungsi dengan melakukan tindakan tepat dan cepat serta efisien dan efektif; dan Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan terkait dengan penanggulangan bencana secara terpadu, terencana, dan menyeluruh.

BPBD Kabupaten Wajo mempunyai visi yaitu “Terwujudnya Kabupaten Wajo sebagai Kabupaten Tangguh dan Tanggap dalam Penanggulangan Bencana yang Terpadu, Efektif dan Efisien “, dengan misi sebagai berikut:

1. Menghindari kemungkinan terjadinya bencana dengan mengurangi resiko yang ditimbulkan
2. Membangun mekanisme dan sistem penyelenggaraan penanggulangan bencana secara terpadu, terencana, terkoordinasi dan menyeluruh
3. Melakukan pemulihan dari kondisi bencana yang tidak menentu menjadi kondisi normal yang lebih baik dan aman
4. Memberikan perlindungan kepada masyarakat Kabupaten Wajo terhadap ancaman bencana

5. Keadaan Pegawai di BPBD Kabupaten Wajo

Dalam menjalankan fungsinya sebagai Lembaga yang bertanggung jawab dalam penanggulangan bencana banjir di Kabupaten Wajo, sarana dan prasarana bisa dikatakan masih kurang terutama peralatan yang biasa digunakan Ketika turun langsung ke lokasi dalam menanggulangi bencana banjir. Tapi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang prima dan merupakan salah satu unsur terpenting dalam organisasi, tidak menghalangi pihak BPBD dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang terkena dampak banjir. SDM yang memiliki kompetensi tentu akan menunjang keberhasilan dalam pelaksanaan penanggulangan bencana, khususnya dalam penanggulangan bencana banjir di Kabupaten Wajo.

Berikut daftar nama pegawai di BPBD Kabupaten Wajo:

NO	NAMA	JABATAN
1	H. ANDI MUSLIMIN, S.E, M.P.	KEPALA PELAKSANA BPBD
2	Drs. BAHARUDDIN MASNA, M.M	SEKRETARIS
3	RAMAYANA, S.E	KASUBAG UMUM DAN KEPAGAWAIAN
4	ANDI ADITYAWARMAN MANDAFI, S.H, M.Ikom	KASUBAG PERENCANAAN DAN PELAPORAN
5	EVA DIANITA, S.Sos	KASUBAG KEUANGAN
6	ANDI HARIYANTO, S.Sos	PENGADMINISTRASI UMUM SUB BAG UMUM DAN KEPAGAWAIAN
7	NASRUDDIN	PRANATA ACARA SUB BAG UMUM DAN KEPAGAWAIAN
8	ANDI ILHAM PUTRA ASRI, S.H	PENYUSUN PROGRAM ANGGARAN DAN PELAPORAN SUB BAG PERENCANAAN DAN PELAPORAN
9	JASNI, S.Sos	BENDAHARA SUB BAG KEUANGAN
10	FASNIAH SYAN	PENATA KEUANGAN SUB BAG KEUANGAN
11	Dra. Hj. FIRDAHSYARI, M.Si	KABID PENCEGAHAN DAN KESIAPSIAGAAN

12	ANDI NURPIDAH, S.E, M.Si	KASI PENCEGAHAN
13	H. PAJARUDDIN, S.Sos	KASI KESIAPSIAGAAN
14	SRI IRMA YANTI, S.STP, M.Si	KABID KEDARURATAN DAN LOGISTIK
15	ANDI UNSI HAMZAH, S.H	KASI KEDARURATAN
16	ANDI BAU IVA FADLIYANI, S.Sos	KASI LOGISTIK
17	ANIS MUNARDY	PRANATA BENCANA SEKSI LOGISTIK
18	NOPHASLIATI, S.T, M.Si	KABID REHABILITASI DAN KONSTRUKSI
19	ANDI SUGIRATU SILA, S.T, M.Si	KASI REHABILITASI
20	PAISAL, S.Sos	KASI REKONSTRUKSI
21	ANDI AYUB R, S.Sos, M.Si	ANALIS BENCANA SEKSI REHABILITASI
22	Drs. H. HASIM	PENGELOLA DATA DAMPAK BENCANA SEKSI REKONSTRUKSI
23	KHAIRANI, S.T	ANALIS BENCANA SEKSI REKONSTRUKSI

Sumber: data sekunder BPBD Kabupaten Wajo 2021

6. Data korban terdampak banjir di Kabupaten Wajo

No.	Kecamatan	Jumlah desa/kelurahan	Korban menderita/terdampak	
			KK	Jiwa
1	Pammana	12	3.448	10.419
2	Tempe	12	4.513	11.460
3	Tanasitolo	10	3.107	10.080
4	Sabbangparu	12	2.542	8.265
5	Belawa	8	2.992	9.052
6	Bola	8	1.619	5.351
7	Majauleng	5	280	840
8	Pitumpanua	24	5.530	17.601
9	Keera	4	20	220
Jumlah		95	24.051	73.288

Sumber: data sekunder BPBD Kabupaten Wajo 2021

Dari hasil laporan banjir tahun 2020 oleh BPBD Kabupaten Wajo, maka dapat dilihat bahwa dari 9 Kecamatan, terdapat 95 Kelurahan/Desa terdampak banjir yang mengakibatkan 24.051 KK dan 73.288 jiwa terkena dampak banjir di Kabupaten Wajo.

B. Responsivitas Pelayanan BPBD Kabupaten Wajo dalam Menanggulangi Bencana Banjir di Kabupaten Wajo

Dalam mengukur Responsivitas pelayanan BPBD Kabupaten Wajo dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo, untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan dalam penanggulangan bencana banjir, maka diperlukan adanya responsivitas atau daya tanggap pelayanan yang prima oleh pihak BPBD Kabupaten Wajo. Responsitas ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dari masyarakat yang terkena dampak banjir, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak BPBD dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang terkena dampak banjir.

Untuk melihat responsivitas pelayanan publik pada BPBD Kabupaten Wajo dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo, penulis menggunakan indikator responsivitas menurut Ziethaml, dkk (dalam Hardyansyah 2011:46), yaitu:

1. Merespon setiap pelanggan

Indikator ini mencakup sikap yang baik dari petugas pelayanan bencana banjir ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sikap menurut La Pierre (dalam Psycoshare, 2016) adalah suatu pola perilaku, kesiapan antisipatif dan tendensi, pre disposisi untuk dapat menyesuaikan diri terhadap situasi sosial, atau sederhananya, sikap merupakan respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan. Sikap di sini dimaksud dengan keramahan dan kesopanan dari petugas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam melayani

masyarakat yang terdampak banjir. Dengan sikap yang baik sebagai langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas BPBD telah siap untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang terkena dampak.

Selain sikap, komunikasi yang baik juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih (Everett M. Rogers dan Lawrence Kincaid dalam Wiryanto, 6 : 2004). Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat korban banjir akan dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh petugas BPBD Kabupaten Wajo.

Sikap dan komunikasi petugas BPBD Kabupaten Wajo ketika melayani pasien merupakan hal awal yang memberikan kesan pada korban banjir mengenai pelayanan dari petugas BPBD Kabupaten Wajo yang turun ke lokasi banjir. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas BPBD akan membuat korban banjir merasa aman, nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh petugas BPBD Kabupaten Wajo.

Berikut wawancara dengan AM selaku Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kami dari pihak BPBD bertindak menetapkan SOP dan melakukan evaluasi atas dampak yang diakibatkan bencana banjir. setelah itu, kami melakukan standart pengelolaan sumber daya air dan akibat yang disebabkan luapan aliran sungai terhadap masyarakat kemudian kami lakukan pembangunan misalnya pembangunan tanggul sementara, mengecek pintu aliaran air, setelah itu kami lakukan sosialisasi. Mengenai sikap tanggap bencana, ada SOP yang mengatur dari badan nasional penanggulangan bencana kemudian kami tetapkan status bencana misalnya banjir kami buat SK, kemudian kami lakukan penyelamatan dan evakuasi dilokasi. Dan sebelum terjadinya banjir kami sediakan posko untuk memudahkan evakuasi saat terjadi banjir.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak BPBD melakukan Tindakan sesuai SOP dan melakukan evaluasi atas dampak yang diakibatkan bencana banjir. Mengenai sikap tanggap bencana, BPBD melakukan Tindakan sesuai SOP dari Badan Penanggulangan Bencana Nasional (BNPB) dan BPBD juga menyediakan posko untuk memudahkan pihak BPBD dalam melakukan evakuasi saat terjadi banjir.

Adapun wawancara dengan SIY selaku Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kami sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap bencana banjir harus bersikap baik kepada masyarakat yang terdampak bencana banjir. Kami juga memberikan komunikasi yang baik kepada dam mudah dimengerti oleh masyarakat agar pada saat terjadi banjir mayarakat tidak merasa panik atau ketakutan menghadapi bencana banjir. Selain dari itu kita sudah melakukan persiapan yang diperlukan pada saat menanggulangi banjir”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik BPBD Kabupaten Wajo, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pihak BPBD sebagai Lembaga yang bertanggung jawab dalam penanggulangan banjir selalu memberikan komunikasi yang baik di lapangan kepada masyarakat yang terdampak bencana banjir. BPBD juga melakukan persiapan yang diperlukan pada saat terjadinya bencana banjir agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Adapaun wawancara dengan P selaku Kasi Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Wajo:

“Kami selalu siap siaga dalam melihat akibat yang disebabkan luapan aliran sungai terhadap masyarakat, kemudian kami lakukan

pembangunan misalnya pembangunan tanggul sementara, mengecek pintu aliaran air yang bisa saja menyebabkan terjadinya luapan banjir”.

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pihak BPBD Kabupaten Wajo selalu siap siaga dalam melihat hal-hal yang bisa saja menyebabkan terjadinya banjir di Kabupaten Wajo.

Adapaun wawancara dengan I selaku anggota Tim Reaksi Cepat (TRC) BPBD Kabupaten Wajo:

“Kami sebagai Tim TRC atau yang biasa turun langsung ke lokasi banjir selalu memberikan komunikasi dan sikap yang baik kepada masyarakat yang terdampak banjir, agar dalam menjalankan tugas kami lebih mudah mengevakuasi korban.”

Dari hasil wawancara dengan salah satu Tim Reaksi Cepat (TRC), maka dapat disimpulkan bahwa Tim TRC yang turun langsung ke lokasi banjir selalu memberikan komunikasi dan sikap yang baik agar dalam menjalankan tugas lebih mudah mengevakuasi korban banjir.

Adapun wawancara dengan AW selaku masyarakat yang terkena dampak banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Petugas BPBD sudah memberikan respon yang baik kepada masyarakat, hal ini ditandai dengan sikap BPBD pada saat melakukan evakuasi terhadap kami selaku korban banjir, sudah sesuai dengan apa yang kami harapkan”

Dari hasil wawancara dengan salah satu korban banjir di Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD dalam merespon masyarakat sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat korban bencana banjir.

Adapun wawancara lain dengan S selaku masyarakat yang terkena dampak banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Saya selaku korban banjir berharap pihak BPBD lebih sigap dan melakukan sosialisasi dini agar kedepannya dalam menanggulangi bencana banjir kami selaku korban banjir lebih meningkatkan kewaspadaan terhadap bencana banjir yang akan terjadi.”

Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang terdampak banjir di Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat yang terdampak banjir mengharapkan BPBD lebih sigap dan melakukan sosialisasi dini agar kedepannya lebih meningkatkan kewaspadaan terhadap bencana banjir.

Adapun wawancara dengan M selaku masyarakat yang terkena dampak banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Saya selaku masyarakat yang terdampak banjir meminta agar BPBD rutin mengecek sebab akibat terjadinya banjir di setiap daerah yang rawan banjir.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat meminta agar pihak BPBD rutin mengecek sebab akibat terjadinya banjir di setiap daerah yang rawan banjir di Kabupaten Wajo.

Adapun wawancara dengan J selaku masyarakat yang terkena dampak banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Petugas BPBD sudah merespon dengan baik kepada masyarakat, sehingga kami merasa tetap diperhatikan oleh para petugas.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pihak BPBD sudah memberikan respon dalam bentuk sikap yang baik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa tetap selalu diperhatikan oleh para petugas yang sedang bertugas di lokasi banjir.

Berdasarkan dari pengalaman pegawai BPBD Kabupaten Wajo Ketika turun ke lokasi banjir, masalah yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat yang terkena dampak banjir yaitu masalah lambatnya bantuan logistik tersalurkan ke tangan masyarakat korban banjir.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang merespon setiap pelanggan, maka peneliti menemukan bahwa pihak BPBD dalam hal sikap dan komunikasi kepada masyarakat yang terkena dampak banjir sudah diusahakan dengan maksimal. Sikap dan komunikasi BPBD yang baik kepada korban banjir dapat meningkatkan keyakinan dari masyarakat itu sendiri dalam hal pengevuasian yang dilakukan oleh BPBD dan juga dapat menghindari yang namanya kepanikan korban banjir.

Hal ini didukung dari hasil penelitian dari jurnal oleh Abidah Manik (2019) mengungkapkan bahwa keramahan petugas kepada masyarakat korban banjir akan menimbulkan rasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan muncul dari dalam hati masyarakat akan merasa nyaman dengan layanan yang telah diberikan oleh para petugas BPBD.

2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan petugas BPBD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat korban banjir dengan cepat. Sesuai dengan permintaan masyarakat. Kesigapan ini menunjukkan dengan bagaimana petugas dengan cekatan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Adapun

SOP mekanisme dan prosedur penanggulangan bencana oleh BPBD yaitu sebagai berikut:

1. Menerima informasi masuk dan konfirmasi tentang kejadian bencana, waktu 2,5 menit
2. Menerima laporan dan segera meneruskan informasi kejadian kepada pimpinan (Kepala Pelaksana segera memerintahkan pelaksanaan kaji cepat bencana), waktu 5 menit
3. Melaksanakan kaji cepat bencana dalam menentukan tingkatan kerusakan, kerugian, korban dan kebutuhan yang diperlukan untuk menanggulangi bencana, waktu 30 menit
4. Menyampaikan laporan hasil dari kaji cepat bencana, waktu 5 menit
5. Menetapkan dan memutuskan konsep dari penanganan dan status bencana, waktu 10 menit
6. Melaksanakan koordinasi dengan lembaga/instansi yang terkait dan meminta untuk berkoordinasi dengan BPBD terkait dengan pelaksanaan penanggulangan bencana (instansi yang terkait menyiapkan satgas/petugas, sarana dan prasarana serta logistik yang diperlukan sesuai dengan hasil kaji cepat bencana), waktu 15 menit
7. Mengkoordinir pelaksanaan penanggulangan bencana bersama instansi terkait & masyarakat, waktu 5 menit
8. Mengkoordinir pelaksanaan penanggulangan bencana dan mengerahkan pasukan, sarana prasarana dan logistik ke lokasi bencana, waktu 10 menit

9. Menjalankan evakuasi terhadap korban bencana, melakukan perbaikan segera terhadap sarana prasarana publik yang vital dan juga memberikan bantuan logistik pada korban bencana serta memberikan laporan terkait pelaksanaan penanggulangan bencana, waktu 60 menit
10. Melaporkan pelaksanaan penanggulangan bencana, waktu 60 menit
11. Melakukan dokumentasi terhadap laporan terkait pelaksanaan penanggulangan bencana, waktu 10 menit

Adapun wawancara dengan AM selaku Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“kami pihak BPBD berusaha semaksimal mungkin cepat datang ke lokasi sesuai SOP yang telah ditentukan dan memberikan arahan kepada tim TRC yang bertugas di lokasi banjir, dan mereka selalu siap siaga selama 24 jam dan ± 30 menit sudah berada di lokasi banjir. Mereka terbagi atas 3 kelompok, antara lain kelompok evakuasi, kelompok medis, dan kelompok pendataan. meskipun sering terkendala dari jauhnya lokasi banjir seperti lokasi banjir yang berada di pedalaman suatu kecamatan.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD semaksimal mungkin berusaha bertindak dengan cepat seperti ± 30 menit sudah berada di lokasi banjir, dan dengan cepat membagi kelompok dari tim TRC menjadi beberapa kelompok misalnya, kelompok evakuasi, kelompok medis, dan kelompok pendataan. Namun sering terjadi kendala Ketika menuju lokasi banjir, seperti lokasi banjir yang berada di pedalaman.

Adapun wawancara dengan SIY selaku Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kami dari pihak BPBD Ketika mengetahui info bencana banjir, kami langsung turun ke lokasi banjir setelah itu kami membuat SK untuk posko gawat darurat. Kendala yang sering dialami di lokasi banjir yaitu masalah sarana dan prasarana yang bisa dikatakan belum memadai sehingga dalam menjalankan tugas masih belum maksimal. Kemudian masalah logistik juga belum maksimal, dikarenakan kebutuhan masyarakat yang banyak dan sumber bantuan yang lambat dari berbagai pihak dan kami dari pihak BPBD sendiri hanya bisa memberikan bantuan seadanya karena keterbatasan dana banyaknya lokasi banjir di kabupaten Wajo secara bersamaan.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik BPBD Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD Kabupaten Wajo langsung turun ke lokasi banjir setelah mengetahui suatu daerah terjadi bencana banjir. Namun kurangnya sarana dan prasarana menjadi penghambat pihak BPBD dalam memberikan pelayanan yang maksimal, dan juga memenuhi kebutuhan logistik masyarakat yang terdampak banjir.

Adapun wawancara dengan P selaku Kasi Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kami pihak BPBD Kabupaten Wajo selalu siap siaga selama 24 jam jika sewaktu-waktu ada laporan banjir dari pelapor dan ± 30 menit sudah berada di lokasi banjir.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pihak BPBD selalu siap siaga selama 24 jam menunggu jika ada laporan dari pelapor di setiap lokasi yang rawan banjir. Dan secepatnya ke lokasi banjir jika sudah ditetapkan status banjir dari daerah tersebut.

Adapun wawancara dengan I selaku anggota TRC mengatakan bahwa:

“Kami di TRC bergerak cepat sesuai arahan dari atasan dan kami laksanakan dengan cara melakukan pengecekan terhadap Kawasan bencana banjir dan melakukan himbauan dari setaip pos jaga yang ada di kecamatan. Untuk masalah sarana dan prasarana yang kurang memadai, kami tetap mengusahakan melengkapi alat-alat penunjang untuk mengevakuasi masyarakat yang terdampak banjir seperti perahu karet, palbet, matras, pelampung dan lain sebagainya.”

Dari hasil wawancara anggota TRC, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kecepatan TRC tergantung arahan dari atasan dan melakukan pengecekan dan himbauan di Kawasan bencana banjir dari setiap pos jaga yang ada. Masalah sarana dan prasarana yang kurang memadai, pihak BPBD tetap mengusahakan mengadakan alat-alat penunjang dalam mengevakuasi masyarakat korban banjir.

Adapun wawancara dengan AW selaku masyarakat korban banjir di kabupaten Wajo.

“Kami selaku korban banjir melihat BPBD biasa masih lambat datang ke lokasi banjir, biasanya air sudah mulai surut mereka baru datang ke lokasi. Masalah bantuan juga lama sekali, dan biasanya kami menerima bantuan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.”

Dari hasil wawancara dengan masyarakat korban banjir, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Ketika terjadi bencana banjir, pihak BPBD masih sering terlambat ke lokasi. Dan juga masalah logistik masih tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat korban banjir.

Adapun wawancara selanjutnya dengan S selaku masyarakat korban banjir di kabupaten Wajo.

“Ketika terjadi banjir, pihak BPBD bisa dikatakan sudah cepat sampai ke lokasi banjir, tapi bantuan untuk korban banjir biasa terlambat datang, biasanya satu hari baru datang bantuan sedangkan bahan makanan di rumah sudah terendam banjir.”

Dari hasil wawancara dari salah satu korban banjir, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa korban banjir masih mengeluh tentang bantuan untuk korban banjir yang masih sering terlambat.

Adapun wawancara dengan M selaku masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Saya melihat pihak BPBD Ketika datang ke lokasi banjir sering sekali lambat turun ke lokasi banjir entah apa penyebabnya sehingga lambat.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pihak BPBD masih sering lambat ke lokasi banjir tanpa diketahui apa penyebab terlambatnya.

Adapun wawancara dengan J selaku masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Bantuannya tidak pernah cepat, pasti selalu lambat disalurkan oleh BPBD.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bantuan yang disalurkan oleh pihak BPBD Kabupaten Wajo selalu lambat.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Pelayanan dengan cepat, maka peneliti menemukan bahwa masalah yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat korban banjir yaitu masalah pendistribusian logistik yang masih lambat. Menurut Kabid Kedaruratan & Logistik mengatakan bahwa penyebab utama lambatnya penyaluran logistik yaitu kurangnya koordinasi dengan instansi yang terkait pengadaan bantuan sehingga bantuan untuk masyarakat yang terkena dampak banjir lambat datang,

sedangkan BPBD sendiri hanya bertugas untuk menyalurkan bantuan saja dan bukan sebagai sumber bantuan.

Hal ini didukung dari hasil penelitian oleh Lorencia P. Barus (2013) mengungkapkan bahwa kurangnya koordinasi dengan unsur-unsur pengarah, seperti Badan Nasional Penanggulangan Bencana, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi, Dinas Sosial, TNI, POLRI, dan lain sebagainya ini menyebabkan lambatnya pemberian bantuan bencana karena antar instansi kurang dapat bekerja sama dengan efektif.

3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Pelayanan dengan tepat yang dimaksud disini yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas BPBD dalam melayani permintaan pelayanan korban banjir. Sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat korban banjir. Pelayanan yang tepat juga berkaitan dengan SOP yang ada pada BPBD Kabupaten Wajo

Adapun wawancara dengan AM selaku Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kami dalam menanggulangi bencana dengan tepat, kami punya standar pelayanan minimal maksudnya kepala bidang harus ada yang dicapai untuk menanggulangi bencana banjir, misalnya di bidang kedaruratan harus mengetahui berapa jumlah masyarakat yang harus diberikan pertolongan atau bantuan supaya sesuai sasaran atas bantuan yang kami berikan.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Pelaksana BPBD, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD sudah berusaha dengan tepat

dalam penanggulngulangan bencana, dengan melakukan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan kepala bidang tertentu

Adapun wawancara dengan SIY selaku Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik mengatakan bahwa:

“kita di bidang kedaruratan dan logistic selalu mengusahakan memberikan pelayanan yang tepat dan terbaik kepada masyarakat, baik dalam saat evakuasi korban maupun pada saat pendistribusian logistik kepada korban banjir sesuai data-data yang diberikan pemerintah setempat dan anggota kami yang berada di lokasi. Namun di masalah pendistribusian bantuan, masih terdapat korban banjir yang belum mendapatkan bantuan dengan tepat karena banjir atau bencana datang secara tiba-tiba dan juga kebutuhan korban yang beragam, sedangkan bantuan dari BPBD itu sendiri sangat terbatas dan untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat kami harus menunggu dari BNPB Pusat, BPBD Provinsi dan dari donatur.”

Dari hasil wawancara dengan kepala Bidang Kedaruratan & Logistik BPBD Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Bidang Kedaruratan & Logistik dalam menyalurkan bantuan memberikan pelayanan dengan tepat sesuai data dari pemerintah setempat maupun dari pihak BPBD tersebut. Namun dalam pendistribusian bantuan masih banyak masyarakat yang mendapatkan bantuan yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Masalah itu disebabkan karena kebutuhan masyarakat yang sangat beragam dan sumber bantuan yang terbatas.

Adapun wawancara dengan P selaku Kasi Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kami di kesiapsiagaan hanya mampu mempersiapkan sebelumnya peralatan-peralatan yang diperlukan ketika sewaktu-waktu terjadi banjir di suatu lokasi.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pihak BPBD khususnya kesiapsiagaan selalu mempersiapkan sebelumnya peralatan-peralatan yang dibutuhkan ketika di lokasi banjir.

Adapun wawancara dengan I salah satu anggota TRC yang mengatakan bahwa:

“kami yang turun langsung ke lokasi bencana memberikan pelayanan dengan tepat, misalnya mendirikan posko darurat, menyalurkan donasi, evakuasi korban banjir. Namun terdapat beberapa kendala di lokasi banjir misalnya, perahu karet yang kurang sehingga mempersulit Ketika melakukan evakuasi, logistik yang tidak cukup, dan kami juga kekurangan anggota di lokasi karena titik lokasi banjir yang terlalu banyak”

Dari hasil wawancara dengan anggota TRC, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa TRC yang turun ke lokasi banjir selalu memberikan pelayanan yang tepat kepada korban banjir. Namun Ketika di lokasi masih banyak terdapat masalah yang dapat menghambat dalam memberikan pelayanan kepada korban banjir.

Adapun wawancara dengan AW salah satu masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Iya, memang bantuan ada disalurkan tapi biasanya tidak sesuai, misalnya biasanya kita butuh obat juga tapi yang diberikan hanya sembako saja.”

Dari hasil wawancara dengan salah satu korban banjir, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa bantuan yang disalurkan oleh BPBD Kabupaten Wajo tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selanjutnya wawancara dengan S selaku korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kebetulan saya warga asli disini dan sudah sering kali menjadi korban banjir, bantuannya kadang banyak kadang juga seadanya saja.”

Dari hasil wawancara diatas dengan korban banjir di Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bantuan yang disalurkan kepada korban banjir terkadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat korban banjir.

Adapun wawancara dengan M salah satu masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Terkadang bantuannya yang disalurkan tidak sesuai dengan apa yang kami harapkan, atau yang kami laporkan sebelumnya.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bantuan yang disalurkan oleh BPBD kadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para korban banjir.

Adapun wawancara dengan J salah satu masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“BPBD dalam menyalurkan bantuan lambat terus dan obat-obatan terkadang tidak ada sedangkan saya mempunyai 2 orang anak yang rentan sekali terkena penyakit.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bantuan yang disalurkan oleh pihak BPBD selalu lambat dan juga obat-obatan terkadang tidak ada.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Pelayanan dengan tepat, maka peneliti menemukan bahwa masalah yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat korban banjir yaitu masalah pendistribusian logistik yang biasanya tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat korban banjir. Menurut Kabid Kedaruratan & Logistik mengatakan bahwa dalam pendistribusian bantuan masih banyak masyarakat yang mendapatkan bantuan yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Masalah itu disebabkan karena kebutuhan masyarakat yang sangat beragam dan sumber bantuan yang terbatas karena sumber bantuan yang hanya bersumber dari BNPB Pusat, BPBD Provinsi, dan dari donator-donatur dan BPBD Kabupaten Wajo yang bertugas menyalurkan bantuan saja juga harus membagi rata bantuan yang datang sesuai data dan disalurkan ke beberapa titik lokasi.

Hal ini didukung dari hasil penelitian oleh Lorencia P. Barus (2013) mengungkapkan bahwa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat korban banjir tentang tata cara penyaluran bantuan sehingga menimbulkan prasangka buruk dari masyarakat. Sumber bantuan untuk korban banjir sendiri sangat terbatas dan hanya bersumber dari BNPB Pusat, BPBD Provinsi, dan donator-donatur sehingga terkadang tidak bisa memenuhi kebutuhan semua korban banjir yang berada di beberapa titik lokasi, dan

BPBD Kabupaten yang bertugas menyalurkan bantuan harus melalui prosedur terlebih dahulu yaitu harus dikumpul dan didata. Setelah terdata dan terkumpul, maka bantuan tersebut baru bisa disalurkan kepada korban bencana banjir yang berada di beberapa titik lokasi banjir.

4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan dengan cermat yaitu sungguh-sungguh dan fokus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecermatan dalam penanganan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat korban banjir merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap keberhasilan dalam Tindakan penanggulangan bencana oleh BPBD Kabupaten Wajo. dalam melakukan tindakan penyelenggaraan penanggulangan bencana khususnya dalam tanggap darurat bencana, BPBD bertindak sesuai dengan Perda Nomor 6 Tahun 2015 Pasal 17 huruf b meliputi :

- a. pengkajian secara tepat dan cepat terkait lokasi kerusakan, dan sumber daya;
- b. penentuan status keadaan darurat bencana;
- c. penyelamatan dan pengevakuasian masyarakat yang terdampak bencana;
- d. pemenuhan kebutuhan dasar;
- e. memberikan perlindungan terhadap kelompok yang rentan; dan
- f. pemulihan dengan segera pra sarana dan sarana vital.

Berikut hasil wawancara dengan AM selaku Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo yang mengatakan bahwa:

“Kami pihak BPBD cekatan dalam hal penanganan banjir seperti kami rutin melakukan pantauan keadaan kondisi cuaca dengan cara melakukan koordinasi dengan BMKG mengenai perkiraan cuaca yang akan terjadi kedepannya, sehingga kami dapat bertindak lebih awal untuk mempersiapkan penanganan, jika sewaktu-waktu banjir melanda kabupaten Wajo.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Pihak BPBD selalu cermat dalam hal penanganan banjir, seperti rutin memantau perkiraan cuaca di Kabupaten Wajo sehingga dapat melakukan Tindakan awal dalam masalah penanganan bencana banjir.

Adapun wawancara dengan SIY selaku Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik yang mengatakan bahwa:

“Kami sungguh-sungguh menangani masalah banjir dan melakukan koordinasi kepada tim yang turun ke lokasi banjir agar selalu fokus pada saat proses mengevakuasi korban banjir sesuai protokol keselamatan dan kami juga mempunyai standar penyelenggaraan penanggulangan bencana sesuai dengan Perda Nomor 6 Tahun 2015 Pasal 17. Kami juga rutin melakukan sosialisasi atau memberikan himbauan kepada masyarakat yang rawan banjir tentang cara pertolongan pertama Ketika menghadapi banjir. Mengenai masalah bantuan kita hanya fokus dalam hal penyaluran saja”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD bersungguh-sungguh dalam hal menangani banjir dan dalam melakukan penyelenggaraan penanggulangan bencana khususnya dalam tanggap darurat bencana bertindak sesuai dengan Perda Nomor 6 Tahun 2015 Pasal 17 huruf b meliputi :

- a. pengkajian secara tepat dan cepat terkait lokasi kerusakan, dan sumber daya;
- b. penentuan status keadaan darurat bencana;
- c. penyelamatan dan pengevakuan masyarakat yang terdampak bencana;
- d. pemenuhan kebutuhan dasar;
- e. memberikan perlindungan kepada kelompok yang rentan; dan
- f. pemulihan dengan segera pra sarana dan sarana vital.

dan kami juga selalu mengkoordinasikan kepada tim yang turun lokasi banjir agar selalu fokus dan selalu memperhatikan protokol keselamatan. BPBD juga rutin mengsosialisasikan tentang pertolongan pertama Ketika menghadapi bencana banjir.

Berikut wawancara dengan P selaku Kasi Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Masalah kecermatan, kami selalu dengan cermat menentukann status keadaan darurat bencana agar menghindari hal-hal yang dapat membahayakan korban yang terkena dampak banjir.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, pihak BPBD Kabupaten Wajo selalu cermat dalam memperhatikan hal-hal yang dapat membahayakan korban banjir di Kabupaten Wajo.

Berikutnya wawancara dengan I salah satu anggota TRC yang mengatakan bahwa:

“kami selalu fokus dan rutin turun ke lokasi yang rawan banjir untuk mengecek daerah aliran sungai, agar kami dapat mempersiapkan hal-hal yang akan menjadi penyebab banjir jika air sungai meluap. Pada saat penanganan banjir kami dituntut juga untuk selalu cermat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat seperti Ketika terjadi banjir dan jika sumber air warga ikut tercemar kami menfasilitasi dengan menyediakan gentong penampungan sementara masyarakat korban banjir.”

Dari hasil wawancara diatas dengan anggota TRC, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa TRC rutin mengecek daerah aliran sungai agar dapat mempersiapkan hal yang menjadi penyebab banjir. Anggota TRC juga selalu cermat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada saat penanganan banjir.

Selanjutnya wawancara dengan AW salah satu masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Kami selaku masyarakat melihat dari aspek masalah kecermatan BPBD dalam menangani banjir, itu masih kurang terarah seperti masih adanya beberapa titik yang tidak mendapatkan akses bantuan.”

Dari hasil wawancara diatas dengan salah satu korban banjir di Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam pendistribusian bantuan, BPBD masih kurang cermat dilihat dari masih adanya titik lokasi banjir yang tidak mendapat bantuan

Wawancara selanjutnya dengan S salah satu korban banjir di kabupaten Wajo:

“Iya, masih kurang cermat dalam melakukan pantauan baik dari segi penyelamatan dan pemberian bantuan. Saya selaku masyarakat berharap kedepannya agar BPBD lebih cermat lagi khususnya dalam hal pendistribusian bantuan”

Dari hasil wawancara dengan salah satu korban banjir, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa masyarakat korban banjir

mengharapkan agar kededepannya BPBD lebih cermat lagi dalam menangani banjir

Berikut hasil wawancara dengan M selaku korban banjir di Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Kami mengeluhkan bahwa BPBD terkadang kurang cermat dalam pemberian bantuan, kadang beberapa KK lambat mendapat bantuan.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat masih sering mengeluhkan adanya beberapa KK lambat mendapatkan bantuan, dalam artian masih kurang cermat.

Berikut hasil wawancara dengan M selaku korban banjir di Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Terkadang BPBD Ketika menolong korban banjir kadang kurang cermat, karena seharusnya yg didahulukan ibu-ibu dulu atau orang yg lebih tua.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BPBD terkadang kurang cermat dalam menolong korban banjir di Kabupaten Wajo.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang pelayanan dengan cermat, maka peneliti menemukan bahwa dalam upaya pengurangan bencana, BPBD dituntut memberikan pelayanan dengan cermat khususnya dalam penyelamatan atau mengevakuasi korban banjir dan pemenuhan kebutuhan dasar korban banjir itu sendiri sesuai dengan Perda Nomor 6 Tahun 2015 Pasal 17 huruf b. Tetapi dalam mewujudkan pelayanan dengan cermat tersebut, pihak BPBD masih banyak mengalami kendala seperti sarana dan prasarana yang terbatas, dana pemenuhan kebutuhan yang terbatas, serta

kebutuhan logistik yang terbatas sehingga menimbulkan banyak keluhan dimata masyarakat yang terdampak bencana banjir.

Hal ini didukung dari hasil penelitian oleh Lorencia P. Barus (2013) mengungkapkan bahwa kurangnya komunikasi kepada masyarakat korban banjir tentang tata cara penyaluran bantuan dan sumber bantuan itu sendiri sehingga menimbulkan prasangka buruk dari masyarakat. Sumber bantuan untuk korban banjir sendiri sangat terbatas sehingga terkadang tidak bisa memenuhi kebutuhan semua korban banjir yang berada di beberapa titik lokasi.

5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan dengan waktu yang tepat diartikan sebagai pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan sebelumnya sehingga mampu memberi kepastian pelayanan pada masyarakat. Kepastian pelayanan dimaksudkan yaitu ketepatan waktu dalam upaya BPBD dalam memberikan pelayanan kepada korban banjir, sehingga kerugian dan korban jiwa dapat di kurangi seminimal mungkin.

Adapun wawancara dengan AM selaku Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Mengenai masalah waktu yang tepat, kami selalu menekankan kepada teman-teman yang turun ke lokasi banjir agar dalam proses mengevakuasi korban banjir selalu tepat waktu agar tidak menimbulkan banyak korban jiwa. Begitu pun juga masalah logistik, kami selalu berusaha agar bantuan yang akan disalurkan kepada korban banjir agar selalu tepat waktu.”

Dari hasil wawancara dengan kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak BPBD selalu

berusaha tepat waktu dalam mengevakuasi korban banjir dan menyalurkan bantuan agar tidak menimbulkan banyak korban jiwa.

Berikut wawancara dengan SIY selaku kepala Bidang Kedaruratan & Logistik BPBD Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Pada saat di lokasi banjir, kami semaksimal mungkin berusaha mengevakuasi korban banjir secara tepat waktu agar tidak menimbulkan kepanikan kepada korban banjir lainnya karena terlambat untuk dievakuasi, walaupun dengan peralatan yang kadang seadanya saja. Masalah bantuan, ketepatan waktu kami tergantung dari ketersediaan bantuan dari BNPB Nasional, BPBD Provinsi maupun dari donator-donatur lainnya. Karena di BPBD Cuma menyalurkan bantuan, jadi jika bantuan untuk korban banjir cepat datang, kami juga pastinya tepat waktu dalam menyalurkan bantuan kepada korban banjir.”

Dari hasil wawancara dengan kepala Bidang Kedaruratan & Logistik, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD berusaha semaksimal mungkin mengevakuasi korban banjir secara tepat waktu agar tidak menimbulkan kepanikan. Masalah logistik sendiri, ketepatan waktu dalam menyalurkan bantuan korban banjir tergantung dari cepatnya ketersediaan bantuan dari BNPB Nasional, BPBD Provinsi, maupun dari donator-donatur.

Berikut hasil wawancara dengan P selaku Kasi Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Kami selalu siap siaga dalam menyiapkan bantuan yang bersifat mendadak seperti obat-obatan yang terkadang tiba-tiba dibutuhkan oleh korban banjir khususnya lansia.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BPBD selalu siap siaga dalam menyediakan bantuan yang bisa saja dibutuhkan secara tiba-tiba oleh para korban banjir.”

Selanjutnya wawancara dengan I salah satu anggota TRC, mengatakan bahwa:

“Tugas kami memang mengevakuasi korban secara tepat waktu, tapi dalam proses mengevakuasi kami biasa terhalang dengan peralatan yang sangat terbatas contohnya perahu karet yang sangat terbatas, jadi solusinya kami biasanya meminjam perahu milik warga untuk dipakai mengevakuasi korban banjir.”

Dari hasil wawancara dengan anggota TRC, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hal yang menjadi penghambat dalam mengevakuasi korban banjir dengan waktu yang tepat adalah ketersediaan peralatan untuk mengevakuasi warga yang sangat terbatas.

Adapun wawancara dengan AW salah satu korban banjir di Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, ketepatan waktu dalam mengevakuasi sudah cukup baik, tapi masalah ketepatan waktu bantuannya masih sangat buruk menurut saya.”

Dari hasil wawancara diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ketepatan waktu BPBD Kabupaten Wajo dalam mengevakuasi korban banjir sudah cukup baik, tetapi ketepatan waktu masalah distribusi logistik masih kurang memuaskan korban banjir.

Selanjutnya hasil wawancara dengan S selaku korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Masalah ketepatan waktu dalam mengevakuasi korban banjir sangat lambat, bahkan rumah saya pernah terendam banjir sudah sehari tetapi BPBD masih belum mengevakuasi saya dan keluarga.”

Dari hasil wawancara dengan salah satu korban banjir di Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ketepatan

waktu BPBD dalam mengevakuasi warga korban banjir masih sangat lambat.

Berikut wawancara dengan M selaku korban banjir di Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Terkadang sudah lebih dari 2 jam tapi keluarga kami masih belum dievakuasi di rumahnya, itu membuat mereka merasa panik.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BPBD terkadang sudah melebihi standar operasional dalam mengevakuasi korban banjir.

Berikut hasil wawancara dengan J selaku korban banjir di Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Masalah ketepatan waktu bantuannya saya masih sering saya keluhkan kepada BPBD.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BPBD masih kurang tepat waktu dalam menyalurkan bantuan.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Pelayanan dengan waktu yang tepat, maka peneliti menemukan bahwa permasalahan utama BPBD tidak tepat waktu dalam mengevakuasi masyarakat yang terkena dampak banjir yaitu masalah sarana dan prasarana dalam mengevakuasi korban banjir masih sangat terbatas. Menurut salah satu anggota TRC (Tim Reaksi Cepat) mengatakan bahwa hal yang menjadi penghambat dalam mengevakuasi korban banjir dengan waktu yang tepat adalah ketersediaan peralatan untuk mengevakuasi warga yang sangat terbatas dan sering kali

hanya menggunakan perahu milik warga untuk mengevakuasi korban banjir.

Hal ini didukung dari hasil penelitian oleh Gunawan Pratama (2017) mengungkapkan bahwa peralatan BPBD yang belum memadai seperti tenda yang kurang perahu karet banyak yang rusak, serta sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya ada sehingga menyebabkan BPBD lambat dalam mengevakuasi korban banjir.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Indikator ini menilai penyedia layanan harus menyediakan akses atau kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya. Setiap penyedia layanan pastinya telah menyiapkan dan memberikan hal terbaik yang bisa ditawarkan dan diberikan kepada masyarakat. Keluhan akan muncul ketika suatu layanan dianggap belum memberikan kepuasan dan belum memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Adapun wawancara dengan AM selaku Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“di BPBD kita mempunyai *call centre* 112, jadi mulai dari laporan banjir sampai dengan keluhan-keluhan dari masyarakat yang terkena dampak banjir bisa disampaikan lewat *call centre*. Setelah ada laporan kita akan data semuanya dan berusaha untuk melengkapi semua keluhan dari korban banjir tersebut.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Pelaksana BPBD Kabupater Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD mempunyai *call*

centre yang merupakan akses masyarakat untuk menyampaikan keluhan-keluhan tentang masalah banjir.

Adapun wawancara dengan SIY selaku kepala Bidang Kedaruratan & Logistik BPBD Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Menegenai keluhan dari masyarakat, biasanya kita tampung dulu apa-apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat dan kebanyakan keluhannya tentang bantuan yang kurang, kemudian ketika ada bantuan dana dari Pemda kita akan usahakan untuk memenuhi kebutuhan untuk korban banjir, tapi tidak semuanya karena biasanya dana yang diberikan sangat terbatas.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kedaruratan & Logistik, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD dalam merespon keluhan dari korban banjir biasanya menampung semua keluhan korban banjir, kemudian Ketika ada dana bantuan dari Pemerintah Daerah (Pemda) maka pihak BPBD akan memenuhi keluhan atau kebutuhan dari korban banjir walaupun dengan dana yang sangat terbatas.

Berikut wawancara dengan P selaku Kasi Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Masalah merespon keluhan, kami selalu siap siaga merespon keluhan dari korban banjir, khususnya mengenai masalah bantuan tapi terkadang kami terkendala di masalah dana.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa BPBD selalu siap siaga dalam memenuhi keluhan masyarakat korban banjir, namun masih terkendala di masalah dana.

Selanjutnya hasil wawancara dengan I salah seorang anggota TRC mengatakan bahwa:

“Ketika di lokasi banjir, kami mendapatkan banyak sekali keluhan dari masyarakat korban banjir. Mulai dari keluhan lambat dievakuasi sampai dengan keluhan lambatnya bantuan. Untuk menanggapi keluhan dari korban banjir tersebut, kami selalu berusaha agar semua keluhan dari korban banjir terpenuhi. Misalnya saat evakuasi berlangsung, kami selalu berusaha agar mengevakuasi semua secara cepat walaupun dalam kenyataannya kami di lapangan kurang personil disebabkan banyaknya titik lokasi banjir.”

Dari hasil wawancara dengan salah seorang anggota TRC, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa anggota TRC mendapat banyak sekali keluhan dari korban banjir, mulai dari keluhan saat evakuasi sampai dengan keluhan masalah bantuan kepada korban banjir yang lambat.

Adapun salah satu wawancara dengan AW salah satu korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“keluhan yang biasa kita laporkan kepada petugas BPBD jarang terpenuhi semua, biasanya cuma sebagian yang biasa dia penuhi itupun biasanya lama”

Dari hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD belum bisa memenuhi semua kebutuhan atas keluhan masyarakat yang terkena dampak banjir.

Wawancara selanjutnya dengan S salah seorang korban banjir di Kabupaten Wajo mengatakan bahwa:

“Keluhan yang biasanya kurang direspon oleh petugas BPBD yaitu berupa keluhan dibagian bantuan, masalah keluhan pada saat mengevakuasi korban banjir saya sudah merasa sudah baik.”

Dari hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa

pihak BPBD dianggap masih kurang respon dalam menanggapi keluhan masyarakat korban banjir, khususnya pada keluhan bantuan

Berikut hasil wawancara dengan M selaku korban banjir di Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Mungkin itu keluhan yang dilapor di pihak BPBD cumin ditampung saja, karena terkadang biasanya bantuan yang kamin keluhkan tetap tidak sampai di tangan kami.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang terkena dampak banjir masih mengeluhkan tentang keluhan yang telah dilapor sering tidak terealisasi.

Berikut hasil wawancara dengan J selaku masyarakat korban banjir di Kabupaten Wajo, mengatakan bahwa:

“Keluhan di bagian bantuan kami harapkan untuk BPBD Kabupaten Wajo agar lebih ditingkatkan sehingga kami masyarakat juga merasa puas.”

Dari hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat mengharapkan agar BPBD lebih meningkatkan dibagian merespon keluhan masyarakat korban banjir.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang merespon keluhan pelanggan, maka peneliti menemukan bahwa pihak BPBD dalam upaya merespon setiap keluhan masyarakat korban banjir sudah berusaha semaksimal mungkin agar dapat merespon setiap keluhan dari masyarakat korban banjir. Hal itu dibuktikan dengan pengakuan berdasarkan wawancara dari korban banjir yang mengungkapkan bahwa daya tanggap dari pihak BPBD dalam mengevakuasi korban banjir sudah baik walaupun

dalam hal merespon keluhan masalah bantuan masih tergolong kurang baik di mata masyarakat korban banjir. Hal itu sendiri disebabkan dengan sumber bantuan untuk korban banjir itu sendiri yang sangat terbatas serta dan yang bersumber dari Pemda juga sangat terbatas

Hal ini didukung dari hasil penelitian oleh Rizal Wahyudha (2018) mengungkapkan tahapan penanggulangan bencana banjir yang dilakukan oleh BPBD dapat dimaksimalkan dengan meningkatkan kemampuan daya tanggap dalam menanggapi keluhan dari korban banjir. Menanggapi keluhan bisa melalui koordinasi dengan *call centre* 112 dan keluhan langsung masyarakat Ketika berada di lapangan. Keluhan dari masyarakat tersebut akan ditanggapi secara bertahap.

C. Pembahasan Penelitian

Responsivitas pelayanan BPBD Kabupaten Wajo dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo, dapat dilihat pada saat pemberian pertolongan kepada korban banjir, kecepatan BPBD turun ke lokasi banjir, sarana dan prasana yang disiapkan untuk untuk mengevakuasi korban banjir, dan pendistribusian bantuan khususnya sembako dan persediaan obat-obatan pada saat terjadinya bencana banjir kepada korban yang terkena dampak yang masih lambat dan seringkali tidak mencukupi kebutuhan-kebutuhan korban banjir, maka perlu dilakukan analisis secara mendalam yang mencakup kepuasan masyarakat korban banjir terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BPBD Kabupaten Wajo. Dengan alasan

tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori Zeithaml dkk (dalam Hardyansyah, 2011:46), dikarenakan teori tersebut menyebutkan bahwa Responsivitas Pelayanan dipengaruhi oleh enam variabel, yaitu kemampuan merespon setiap pelanggan, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan cepat, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan tepat, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan cermat, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dari melalui enam variabel tersebut, Responsivitas dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan pihak BPBD dapat sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan oleh masyarakat.

Zeithaml dkk 1990 dalam (Hardiansya, 2011:46) menyebutkan bahwa keenam variabel dalam indikator yang dikembangkan Zeithaml dkk merupakan variabel penting yang sangat penting mempengaruhi responsivitas pelayanan dimana secara umum sudah mencakup dan mewakili pendapat dari ahli lain. Sehingga dari pernyataan diatas peneliti menilai bahwa teori ini akan memudahkan peneliti untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan Oleh BPBD Kabupaten Wajo dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo.

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari petugas ketika masyarakat korban banjir yang ingin mendapatkan pelayanan. Dijelaskan bahwa Sikap adalah sekumpulan respon yang

konsisten terhadap objek social campbel dalam (Notoatmodjo, 2003: 124). Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas BPBD Kabupaten Wajo kepada korban banjir. Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas BPBD yang turun ke lokasi banjir telah siap melayani atau merespon korban banjir sehingga dapat merasa diperlakukan dengan baik oleh petugas BPBD.

Selain sikap, komunikasi yang baik juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi menurut Edward dalam Winarno (2012, p. 174) berkaitan dengan bagaimana suatu kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik serta sikap dan tanggapan dari pihak-pihak yang terlibat. Sedangkan komunikasi itu sendiri diartikan sebagai proses dalam menyampaikan informasi dari komunikasi kepada komunikan. Komunikasi menjadi penentu keberhasilan terhadap pencapaian tujuan dari Responsivitas pelayanan. Selain itu, pelayanan yang disampaikan pun harus akurat, tepat dan konsisten.

Sikap dan komunikasi petugas BPBD Kabupaten Wajo ketika melayani korban banjir merupakan hal awal yang memberikan kesan pada masyarakat mengenai pelayanan BPBD dalam melakukan evakuasi kepada korban banjir. Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari petugas BPBD membuat korban aatau masyarakat merasa nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh para petugas BPBD Kabupaten Wajo.

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti ditemukan bahwa dalam bersikap dan komunikasi yang ditunjukkan petugas BPBD Kabupaten Wajo sudah bersikap dengan baik dan komunikasi kepada korban banjir. Terlihat dari sikap petugas yang turun ke lokasi banjir yang selalu bersikap baik kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, sikap yang baik ini dibuktikan dengan usaha sikap BPBD dalam mengevakuasi dan memberikan bantuan kepada masyarakat korban banjir secara maksimal. Begitupun dengan komunikasi BPBD kepada korban banjir, petugas yang turun ke lokasi banjir selalu berusaha melakukan komunikasi dengan baik kepada masyarakat korban banjir agar masyarakat tidak merasa panik ketika dievakuasi.

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan dengan cepat berkaitan dengan ketulusan serta kesigapan dari penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan juga memenuhi permintaan dari masyarakat. Kesigapan dan ketulusan yang dimaksudkan ialah kesigapan dari BPBD Kabupaten Wajo dalam merespon setiap keluhan atas pelayanan yang diberikan dan sesuatu hal yang tidak sesuai harapan masyarakat di lapangan. Waktu yang cepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau dalam hal ini yaitu korban banjir dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sesuai SOP sehingga dapat memberikan kejelasan pada korban banjir. Adapun SOP mekanisme dan prosedur penanggulangan bencana oleh BPBD yaitu sebagai berikut:

1. Menerima informasi yang masuk dan konfirmasi terkait kejadian bencana, waktu 2,5 menit
2. Menerima hasil laporan dan segera menginformasikan kejadian tersebut kepada pimpinan (Kepala Pelaksana segera memberikan perintah pelaksanaan kaji cepat bencana), waktu 5 menit
3. Melakukan pelaksanaan kaji cepat bencana yang bertujuan untuk menentukan tingkatan kerusakan, kerugian, korban dan kebutuhan yang diperlukan untuk menanggulangi bencana, waktu 30 menit
4. Menyampaikan laporan hasil kaji cepat bencana, waktu 5 menit
5. Memutuskan konsep dari penanganan dan status bencana, waktu 10 menit
6. Melakukan koordinasi dengan lembaga/instansi yang terkait dan meminta tersebut untuk berkoordinasi dengan BPBD dalam melaksanakan penanggulangan bencana (instansi terkait menyiapkan satgas/petugas, sarana dan pra sarana serta logistik yang diperlukan sesuai dengan hasil kaji cepat bencana), waktu 15 menit
7. Mengkoordinir pelaksanaan penanggulangan bencana bersama instansi terkait & masyarakat, waktu 5 menit
8. Mengkoordinir pelaksanaan penanggulangan bencana dan mengerahkan pasukan, sarana prasarana dan logistik ke lokasi bencana, waktu 10 menit
9. Melakukan evakuasi terhadap korban, melakukan perbaikan segera pada sarana prasarana publik yang vital dan bantuan logistik pada

korban bencana serta memberikan laporan terkait pelaksanaan penanggulangan bencana, waktu 60 menit

10. Melaporkan pelaksanaan penanggulangan bencana, waktu 60 menit

11. Mendokumentasikan laporan pelaksanaan penanggulangan bencana, waktu 10 menit

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh BPBD Kabupaten Wajo kepada korban banjir masih bisa dikatakan belum cepat atau belum sigap. Hal ini dibuktikan dengan adanya masyarakat yang masih mengeluh dengan kecepatan petugas dari BPBD ketika turun ke lokasi banjir yang bisa dikatakan masih sangat lambat, dan masyarakat korban banjir juga masih banyak mengeluh dengan lambatnya pihak BPBD Kabupaten Wajo dalam menyalurkan bantuan kepada korban banjir. Sedangkan dari pihak BPBD Kabupaten Wajo sendiri selalu mengusahakan memberikan pelayanan yang cepat kepada korban banjir sesuai dengan SOP yang telah ditentukan, namun masih menemukan kendala-kendala di lapangan, seperti lokasi banjir yang sangat jauh atau berada di pedalaman dan juga masalah penyaluran bantuan yang masih sering terlambat tersalurkan kepada korban banjir disebabkan karena sumber bantuan yang memang lambat tersalurkan dari BNPB Nasional, BPBD Provinsi, maupun dari donator-donatur.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

Pelayanan dengan tepat yang dimaksud di sini ialah tidak terjadinya kesalahan dalam pelayanan, artinya pemberian layanan yang sesuai dengan keinginan dari masyarakat sehingga masyarakat yang dilayani tidak ada yang merasa dirugikan. Ketepatan melayani juga dapat dikaitkan dengan kesesuaian prosedur, pengadaan sarana dan prasarana yang memadai, dan ketetapan biaya.

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa pihak BPBD Kabupaten Wajo dalam melayani masyarakat korban banjir sudah berusaha dengan tepat dibuktikan dengan dilakukannya SPM (Standar Pelayanan Minimal) dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada korban banjir khususnya dibagian evakuasi korban banjir. SPM yang dimaksudkan disini yaitu peningkatan pelayanan dan penanggulangan bencana banjir dan dalam upaya untuk mengetahui SPM pelayanan dan penanggulangan banjir sudah berjalan dengan secara maksimal dengan cara menghitung jumlah korban yang terdampak banjir di daerah rawan bencana dibagi dengan jumlah korban terdampak yang telah berhasil dievakuasi.

Namun di bidang logistik, BPBD sulit memberikan pelayanan yang tepat. Hal ini disebabkan karena banyaknya permintaan masyarakat yang tidak sebanding dengan jumlah bantuan yang ada dikarenakan terbatasnya sumber bantuan sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan belum adanya bantuan yang diterima dan juga tidak sesuainya bantuan yang

dibutuhkan masyarakat yang diberikan atau disalurkan oleh pihak BPBD Kabupaten Wajo

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan dengan cermat yaitu bersungguh-sungguh dan fokus dalam melayani masyarakat baik itu pekerjaan maupun pembicaraan sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan dalam penanganan maupun pembicaraan merupakan faktor yang berpengaruh besar terhadap keberhasilan BPBD Kabupaten Wajo dalam menanggulangi bencana banjir

Kecermatan petugas BPBD Kabupaten Wajo berdasar dari pernyataan pegawai BPBD yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat korban banjir yang ingin mendapatkan pertolongan pada saat terjadi banjir. Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai yaitu membantu masyarakat yang terkena dampak banjir dan membuat masyarakat yang mendapatkan pelayanan merasakan kepuasan.

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa pihak BPBD Kabupaten Wajo rutin melakukan pengecekan perkiraan cuaca di Kabupaten Wajo dengan berkoordinasi dengan BMKG sehingga dapat dilakukan tindakan awal dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo. Pada saat di lokasi banjir, BPBD juga dituntut untuk mengetahui apa-apa saja kebutuhan masyarakat korban banjir sehingga dapat memberikan kepuasan kepada

masyarakat contohnya, BPBD kabupaten Wajo menyediakan akses berupa *call centre* 122 dan menyediakan posko-posko darurat sebagai wadah untuk masyarakat menyampaikan keluhan maupun kebutuhan yang berkaitan dengan masalah penanggulangan banjir. Dalam melakukan penyelenggaraan penanggulangan bencana khususnya dalam tanggap darurat bencana, BPBD Kabupaten Wajo bertindak sesuai dengan Perda Nomor 6 Tahun 2015 Pasal 17 huruf b meliputi :

- a. pengkajian secara tepat dan cepat terkait lokasi kerusakan, dan sumber daya;
- b. penentuan status keadaan darurat bencana;
- c. penyelamatan dan pengevakasian masyarakat yang terdampak bencana;
- d. pemenuhan kebutuhan dasar;
- e. memberikan perlindungan terhadap kelompok yang rentan; dan
- f. pemulihan dengan segera pra sarana dan sarana vital.

Namun pada kenyataannya, masih ada keluhan dari korban banjir terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BPBD seperti masih adanya beberapa titik lokasi banjir yang sulit mendapatkan akses bantuan baik itu masalah bantuan sembako, obat-obatan maupun bantuan masyarakat korban banjir yang butuh dievakuasi. Hal itu disebabkan karena sumber bantuan dan dana BPBD sangat minim sedangkan titik lokasi banjir di Kabupaten Wajo yang sangat banyak tersebar di beberapa kecamatan sekaligus.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud ialah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga memberikan kepastian terhadap pelayanan kepada masyarakat. Kepastian pelayanan dimaksudkan yaitu ketepatan waktu dari pihak BPBD Kabupaten Wajo dalam menanggulangi bencana banjir di Kabupaten Wajo, sehingga kerugian yang disebabkan dari bencana banjir dapat dikurangi seminimal mungkin.

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa BPBD Kabupaten Wajo selalu berusaha tepat waktu dalam mengevakuasi korban banjir agar masyarakat tidak merasa panik pada saat banjir, pihak BPBD juga mengatakan bahwa mengevakuasi korban banjir dengan waktu yang tepat sesuai dengan SOP yang telah ditentukan juga dapat mengurangi kerugian dari bencana banjir seminimal mungkin dan juga dapat mengurangi tingkat korban akibat dari bencana banjir.

Namun menurut masyarakat yang terkena dampak banjir, masalah ketepatan waktu dalam mengevakuasi korban banjir masih belum memuaskan bagi korban banjir, hal ini disebabkan karena pihak BPBD yang telah menetapkan waktu dalam standar prosedur evakuasi korban banjir yaitu 60 menit pertama setelah ditetapkan status bencana tetapi dalam pelaksanaan evakuasi korban masih sering melebihi standar waktu

yang telah ditetapkan dalam SOP dikarenakan alat penunjang BPBD dalam mengevakuasi korban banjir sangat minim contohnya perahu karet yang dimiliki oleh BPBD sangat terbatas begitu juga alat penunjang lainnya.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggaran pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan (dalam Herdiani, 2015 : 75). Pelayanan publik tidak akan terlepas dari keluhan. Keluhan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu masyarakat atau harapan dari masyarakat yang belum terwujud.

Adapun berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa tindakan BPBD Kabupaten Wajo dalam memberikan akses kepada masyarakat korban banjir untuk menyampaikan keluhan-keluhannya yaitu dengan cara menyediakan *call centre* sebagai akses masyarakat untuk menyampaikan laporan sampai dengan keluhan tentang masalah penanggulangan banjir. Pada saat di lokasi banjir, pihak BPBD juga banyak mendapat keluhan dari masyarakat korban banjir terutama keluhan tentang bantuan logistik kepada korban banjir. Keluhan-keluhan tersebut kemudian mereka akan penuhi, walaupun tidak semuanya bisa terpenuhi karena dana yang sangat terbatas.

Berdasarkan dari tanggapan masyarakat terkait respon pihak BPBD dalam menanggapi setiap keluhan, respon BPBD dalam menanggapi laporan masyarakat pada saat terjadinya bencana banjir sudah baik tetapi terkait dalam masalah pemenuhan kebutuhan masyarakat berupa makanan dan juga obat-obatan masih lambat karena keluhan-keluhan korban banjir hanya didata dan ditampung terlebih dahulu kemudian akan disalurkan ketika dana yang diperlukan sudah terpenuhi sehingga masyarakat yang membutuhkan harus menunggu lama.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan hasil pembahasan mengenai Responsivitas Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Wajo dapat dinilai dengan enam indikator, yaitu merespon setiap pelanggan/pemohon, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan cepat, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan tepat, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan cermat, Aparatur/petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam menanggulangi bencana banjir Kabupaten Wajo belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi belum dapat diatasi seperti lambatnya penyaluran bantuan
 - a) Dalam hal kecepatan, penyaluran bantuan kepada korban banjir masih lambat dikarenakan sarana dan prasarana yang terbatas seperti kurangnya perahu karet, tidak adanya kendaraan yang mampu menjangkau lokasi banjir yang sulit diakses dan juga SDM yang jumlahnya minim.
 - b) Dalam hal ketepatan, bantuan yang disalurkan oleh pihak BPBD terkadang belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat dikarenakan banyaknya permintaan dari masyarakat dan terbatasnya sumber bantuan.

c) Dalam hal kecermatan, pelayanan yang diberikan oleh pihak BPBD masih belum memuaskan dikarenakan masyarakat masih mengeluhkan adanya titik lokasi banjir yang masih sulit mendapatkan akses bantuan baik berupa sembako, obat-obatan, dan juga bantuan evakuasi terhadap korban banjir.

d) Dalam hal ketetapan waktu, pihak BPBD masih belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada korban banjir seperti ketidaksesuaian waktu evakuasi yang telah ditetapkan berdasarkan SOP dengan realisasi waktu di lokasi banjir dikarenakan masih terbatasnya sarana dan prasarana penunjang serta SDM yang kurang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan BPBD Kabupaten Wajo kepada korban banjir, antara lain:

1. Petugas BPBD Kabupaten Wajo disarankan bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan mengatasi kendala yang menghambat kecepatan dalam melayani.
2. Dalam upaya menanggulangi bencana banjir petugas BPBD Kabupaten Wajo perlu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kecermatan dalam menanggulangi bencana banjir yang terjadi di kabupaten wajo
3. Petugas BPBD Kabupaten Wajo perlu fokus dalam pengadaan bantuan kepada masyarakat korban banjir

4. Petugas BPBD Kabupaten Wajo perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat korban banjir sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas BPBD dalam menanggulangi bencana banjir.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Public*. Makassar: Andi Offset
- Aniza, Dewi Elya Nur. (2013). Responsivitas PDAM Kabupaten Lamongan dalam Menangani Keluhan Pelanggan. *Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1 (1)*, 1-5.
- Afista, Syilvia. (2015). Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung dalam Penanggulangan Bencana di Kota Bandar Lampung
- Barus, Lorencia P. (2013). Peranan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Kota Medan
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- <https://daerah.sindonews.com/read/113570/174>
- <https://news.okezone.com/read/2020/07/20/340/2249003>
- <https://sulsel.inews.id/berita/banjir-2-meter-rendam-4-kelurahan-di-wajo-permukiman-warga-terisolir>
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga
- Kamarni, Neng. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2 (3)*, 90.
- Manik, Abidah. Kusmanto, Heri. Lubis, Maksum Syahri. (2019) Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, Volume 1 (1) 2019: 65-74*
- Mardalis. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mursyadad, Anwar. (2015). Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Kabupaten Lebak
- Nurani, Apdita Suci. Zauhar, Soesilo. Saleh, Choirul. (2015). Responsivitas Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Inklusif Dalam Perspektif New Public Service. *Wacana, Volume (18)*, 215.

- Pasalong, Harbani. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, Gunawan. (2017). *Analisis Penanggulangan Bencana Banjir oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bengkulu*.
- Rusdin, N. (2017). *Perilaku Kebijakan Organisasi*. Makassar: CV Sah Media
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2014) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S, (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Wahyudha, Rizal. (2018). *Implementasi Penanggulangan Bencana Banjir Oleh BPBD Provinsi DKI Jakarta*



RIWAYAT HIDUP



Fajar Juliandy. Lahir pada tanggal 7 Juli 1998 di Lajope Kelurahan Ballere Kecamatan Keera Kabupaten Wajo.

Anak pertama dari tiga bersaudara, buah cinta dari pasangan Bapak Januar Arief, S.Pd dan Ibu Sudarmi.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 190 Ballere Kecamatan Keera Kabupaten Wajo lulus tahun

2010. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Keera Kabupaten Wajo dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Keera dan lulus pada tahun 2016. Kemudian pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti berhasil menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dengan judul “RESPONSIVITAS BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) DALAM MENANGGULANGI BENCANA BANJIR DI KABUPATEN WAJO.”