KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Skripsi

Oleh:

ELIA ROSA
NPM 2116021020

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025

KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

ELIA ROSA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

ELIA ROSA

Bencana alam merupakan peristiwa atau serangkaian peristiwa yang mengancam atau mempengaruhi kehidupan dan penghidupan manusia yang disebabkan oleh fenomena alam. Sepanjang tahun 2023, berbagai jenis bencana telah melanda Kota Bandar Lampung yaitu 13 peristiwa bencana banjir, 7 tanah longsor, 1 angin puting beliung, dan 115 pohon tumbang. Maka dari itu pentingnya penyelenggaraan penanggulangan bencana yang dilakukan BPBD Kota Bandar Lampung untuk menilai kualitas pelayanan penanggulangan bencana. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan penanggulangan bencana pada badan penanggulangan bencana daerah kota Bandar lampung berdasarkan pp nomor 21 tahun 2008. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang menjadi organisasi dalam penanganan bencana, memiliki kewenangan yang diperkuat melalui PP Nomor 21 tahun 2008 sehingga BPBD dalam mengambil tindakan cepat pada saat penanggulangan bencana tanpa harus menunggu persetujuan pemerintah daerah. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa BPBD sejauh ini berdasarkan tahapan pra bencana masih terdapat beberapa kekurangan dalam melaksanakan kewajibannya terutama terkait prasarana dan petugas kurang aktif dalam sosialisasi masyarakat sehingga perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Pada tahap saat bencana, petugas BPBD sudah cukup baik dalam merespon laporan masyarakat dan berperan aktif untuk bekerjasama dan berkoordinasi dengan instansi terkait. Kemudian pada tahap pasca bencana petugas BPBD kurang maksimal dalam dalam membantu proses pemulihan pasca bencana karena kurangnya aktif dalam peran pasca bencana.

Kata kunci: Kualitas, Bencana, Manajemen Bencana, Pemerintah Daerah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah

ABSTRACT

QUALITY OF DISASTER MANAGEMENT SERVICES AT THE REGIONAL DISASTER MANAGEMENT AGENCY OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

ELIA ROSA

Natural disasters are events or a series of events that threaten or influence human life and livelihood caused by natural phenomena. Throughout 2023, various types of disasters have hit Bandar Lampung City, namely 13 floods, 7 landslides, 1 tornado, and 75 fallen trees. Therefore the importance of organizing disaster management carried out by the Bandar Lampung City BPBD to assess the quality of disaster management services. The purpose of this study is to analyze the quality of disaster management services at the Bandar Lampung City Disaster Management Agency based on PP No. 21 of 2008. The method used in this study is a descriptive type with a qualitative approach, namely through interviews, documentation and observations. The results of this study show that the Regional Disaster Management Agency (BPBD) which is an organization in disaster management, has the authority strengthened through PP No. 21 of 2008 so that BPBD in taking quick action during disaster management without having to wait for the approval of the local government. This study shows the results that BPBD so far based on the pre -disaster stages there are still some shortcomings in carrying out their obligations, especially related to infrastructure and officers are less active in community socialization so it needs to be improved and improved. At the stage of the disaster, BPBD officers are good enough in responding to community reports and playing an active role to work together and coordinate with related agencies. Then at the post -disaster stage BPBD officers are less than optimal in helping the post -disaster recovery process due to lack of active in post -disaster roles.

Keywords: Quality, Disaster, Disaster Management, Regional Government, Regional Disaster Management Agency

Judul Skripsi	:	**Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung**
Nama Mahasiswa	:	**Elia Rosa**
Nomor Pokok Mahasiswa	:	**2116021020**
Program Studi	:	**S-1 Ilmu Pemerintahan**
Jurusan	:	**Ilmu Pemerintahan**
Fakultas	:	**Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Darmawan Purba, S.IP.,M.IP
NIP 198106012010121003

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Tabah Maryanah, S.IP., M.Si
NIP 197106042003122001

Dipindai dengan CamScanner

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Darmawan Purba, S.IP., M.IP**

Penguji Utama : **Dr. R. Pitojo Budiono, M. Si**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 04 Juni 2025

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di Perguruan Tinggi lain.

2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.

3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 02 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan

Elia Rosa
NPM 2116021020

Dipindai dengan CamScanner

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Elia Rosa, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 13 April 2003. Peneliti merupakan putri kedua dari dua bersaudara dari Bapak Ermansyah dan Ibu Hayati. Jenjang pendidikan penulis dimulai dari Pendidikan Taman Kanak-Kanak (TK) Transmigrasi yang diselesaikan tahun 2008, Sekolah Dasar (SD) Negeri 3 Labuhan Ratu yang diselesaikan tahun 2015, Sekolah Menengan Pertama (SMP) Negeri 8 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2018, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 13 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2021 Peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pada saat menjadi mahasiswa penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kampung Karya Bhakti, Kecamatan Meraksa Aji, Kabupaten Tulang Bawang. Selanjutnya penulis ikut serta dalam Magang dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al Baqarah: 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al Insyirah: 5)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.”

(Hindia)

“Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG.”

(Nadin Amizah)

“Terkadang yang tidak kelihatan bersinar itu, justru dia yang menyalakan lampu buat orang lain. Sampai dia lupa kalau dia berhak dapat cahayanya.”

(Aqeela-AGZ)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah meridhai segala ikhtiar dan Langkah hamba-Mu, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

Shalawat teriring salam, selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kelak skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat

dan

Ku persembahkan tulisan sederhana ini kepada:

Kedua orang tuaku Ayah dan Ibu
Ermansyah dan Hayati

Serta Ngahku yang tersayang
Eni Febriani

Yang tak henti memberikan dukungan dan doa serta pengorbanan dalam setiap langkahku, beribu terima kasih diucapkan hingga penulis berada di titik ini.

Terimakasih untuk keluarga besar Jurusan Ilmu Pemerintahan dan semua yang mendoakan serta mendukung selesainya skripsi ini, semoga segala kebaikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillaahirrohmaanirrohim.

Alhamudlillah puji syukur Peneliti haturkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan nikmat, anugerah serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **" Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung ".** Tak lupa Shalawat serta salam tercurah limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik dan pemimpin bagi kaumnya.

Skripsi ini merupakan sebuah karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Dalam penyusunan skrispi ini peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan karena adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini mustahil terwujud dengan baik.

Suatu kehormatan dan kebanggaan bagi Peneliti melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang berkenan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik;

4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum;
5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan.
6. Ibu Dr. Tabah Maryanah selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Bapak Darmawan Purba, S.IP, M.IP. Selaku Dosen Pembimbing Utama. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Bapak berikan selama proses penulisan skripsi. Terimakasih telah mempermudah setiap proses dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan serta balasan terbaik untuk setiap kebaikan yang Bapak berikan.
8. Bapak Dr. R. Pitojo Budiono, M.Si. selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta masukan, kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi. Terima kasih banyak Bapak, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan, kesehatan serta balasan yang terbaik untuk setiap kebaikan yang Bapak berikan.
9. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P selaku Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingannya selama ini.
10. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tak dapat disebutkan namanya satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Peneliti kepada bapak dan ibu semua. Terimakasih atas ilmu dan waktunya yang telah diberikan.
11. Seluruh pihak yang menjadi informan penelitian ini Bapak Edy Susanto, S.E,MM., Bapak Sarkoni, S.Sos, MM., Bapak Gustriansyah, S. Sos, MM., Bapak Umar, Ibu Ami, Bapak Rio, Bapak Suparmin, Bapak Nur Rachmad, Bapak Tedy Siswanto, Ibu Ilawati, Mba Ulfa, dan Ibu Puji yang telah memberikan informasi kepada saya.
12. Instansi magang Penulis, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung. Terimakasih penulis sampaikan kepada para pimpinan dan juga staf yang menerima penulis, memberikan cukup pelajaran dan juga pengalaman, serta cerita canda dan tawa saat tergabung dalam waktu yang

singkat kedalam lembaga.

13. Untuk kedua orangtuaku tercinta, Ayah Ermansyah dan Ibu Hayati.

    Untuk Ayah, Aku menyaksikan sendiri, bagaimana ayah bekerja tanpa lelah, dibawah teriknya matahari atau dinginnya malam, demi memastikan aku, ibu, dan ngah berkecukupan. Ayah mungkin jarang mengungkapkan rasa sayang dan cinta dengan kata-kata manis, tapi setiap keringat yang membasahi bajumu adalah bukti cinta paling tulus yang pernah ada.

    Untuk Ibu, maaf bu aku belum bisa mengabulkan permintaan ibu, aku tahu jurusan yang aku pilih bukan yang ibu inginkan tetapi meskipun begitu aku tetap berusaha akan melakukan yang terbaik untuk ibu, mohon dukungan dan do'a nya untuk aku bu karena sesungguhnya do'a ibulah yang dapat membantu langkah-langkahku dikedepannya. Ada begitu banyak cerita pengorbanan yang mungkin tak pernah kalian ceritakan, begitu banyak kekhawatiran yang kalian pendam sendiri, hanya demi melihatku tumbuh dewasa dan bahagia. Tidak ada kata yang cukup untuk mengungkapkan betapa aku berterima kasih atas setiap detik, setiap pengorbanan, dan setiap tetes kasih sayang yang telah kalian curahkan.

    Ayah, Ibu maaf atas ketidaksempurnaanku aku memohon maaf untuk air mata yang pernah jatuh karena sikapku. Aku mungkin belum bisa membalas semua kebaikan kalian, tapi aku berjanji akan selalu berusaha menjadi anak yang membanggakan, yang akan selalu menjaga nama baik kalian, dan yang akan selalu menyayangi kalian. Doaku akan selalu menyertai kalian.

14. Ngahku tersayang, Eni Febriani terimakasih sudah menjadi kakak yang terbaik walaupun terkadang egois, pemarah, galak, dan cerewet tetapi aku tahu itu sebagai bentuk perhatianmu untukku. Kau selalu menjadi tempat berkeluh kesahku, telinga yang selalu mendengarkan tanpa menghakimi. Ada begitu banyak pelajaran hidup yang kudapatkan darimu, baik secara langsung maupun melalui contoh. Terima kasih, Ngah. Terima kasih karena selalu melindungiku, terima kasih karena selalu percaya padaku, dan terima kasih karena telah mengisi masa kecil dan dewasaku dengan begitu banyak kenangan indah. Aku sangat beruntung memiliki kakak sepertimu. Semoga

kebahagiaan selalu menyertaimu.

15. Untuk sahabatku Salsabila Afsari Dirham. Rasanya baru kemarin kita bertemu di bangku SMP, sejak hari itu persahabatan kita menemani setiap langkah dan jejak perjalanan hidup yang tak terduga. Setelah melewati suka dan duka bersama di bangku SMP, SMA, bahkan hingga perkuliahan, aku menyadari betapa beruntungnya aku memilikimu. Terima kasih, Salsa. Terima kasih karena sudah menjadi pendengar setia setiap keluh kesahku. Terima kasih karena selalu menjadi teman seperjuangan yang tak pernah lelah memberiku semangat, bahkan saat aku mulai ragu pada diriku sendiri. Semoga persahabatan kita ini akan terus terjalin hingga nanti, sampai kita sama-sama menua. Aku mendoakan yang terbaik untuk setiap langkahmu, semoga semua impianmu terwujud, dan kebahagiaan selalu menyertaimu. Ucapan terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada sahabat semasa SMA, Nurcahya yang meskipun jarang bertemu, namun selalu hadir dengan penuh dukungan dan semangat. Kehadiran kamu baik melalui doa maupun kata-kata penyemangat selalu menjadi penguat di tengah perjalanan panjang ini. Terima kasih atas persahabatan yang tulus dan semoga persahabatan kita abadi.
16. Sahabat terbaik saya dari PKKMB 2021 hingga sampai saat ini Ni Wayan Amanda Ista Pramesti, terimakasih selalu menemani dan menyaksikan segala perjuangan penulis di masa awal perkuliahan hingga proses skripsi, terimakasih atas segala do'a, nasihat dan dukungan yang selalu kamu berikan untuk aku. Terimakasih karena selalu mendengarkan keluh kesahku apapun itu. Terimakasih sudah mau direpotkan dengan ikhlas dalam segala hal. Kehadiran kamu sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga persahabatan kita sampai selamanya ya manda.
17. Teruntuk Yolanda Sabrina Putri sahabat yang telah banyak membantu dan menemani proses mulai awal perkuliahan hingga proses penulisan skripsi ini. Terimakasih sudah memberikan masukan, saran serta kritikan mulai dari penyusunan proposal, pengurusan berkas seminar, dan penelitian. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik untuk penulis serta memberikan semangat dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang

dihadapi selama proses skripsi akan berakhir. Sukses selalu untuk kamu yols, aku bangga punya sahabat seperti kamu. Semoga persahabatan kita sampai selamanya ya yols.

18. Teruntuk sahabat Pentol Korek, Adelia Firanti, Anggun Zairatul Arifah, Anida Gusti Agilia dan Dinda Fitri Khairunnisa. Yang selalu menjadi sahabat semasa perkuliahan. Sahabat yang senantiasa membawa keceriaan dan energi positif dalam setiap langkah perjalanan ini. Mengingat kembali hari-hari awal perkuliahan, rasanya baru kemarin kita bertemu, canggung, polos namun penuh harapan. Siapa sangka, dari sekumpulan mahasiswa yang berbeda latar belakang, terjalin ikatan persahabatan seerat ini. Dari tugas-tugas yang menumpuk hingga presentasi yang menegangkan, dari tawa lepas di kantin hingga tangis haru saat ujian, kita selalu ada untuk satu sama lain. Setiap momen, baik suka maupun duka, menjadi lebih berarti karena kehadiran kalian.

    Adelia Firanti, sahabat pertama penulis sebelum dibentuknya Pentol Korek. Sosok sahabat yang baik hati, selalu mengutamakan perasaan orang lain dibanding dirinya sendiri, perhatian namun sedikit menyebalkan. Terimakasih atas perhatian yang diberikan selama ini Del. Anggun Zairatul Arifah alias ketua Pentol Korek karena Anggun yang membuat grup ini. Sosok sahabat yang egois, pemarah, perfeksionis, periang dan baik hati. Selalu melibatkan penulis untuk menyelesaikan masalahnya yang penuh dengan huru hara. Anida Gusti Agilia, perempuan dengan tatapan mata sinis, pemarah, lucu, dan selalu ngalah dalam hal apapun itu di Pentol Korek. Dan yang terakhir Dinda Fitri Khairunnisa, perempuan galak, sedikit egois, pemarah, ceria dan pelawak. Selalu membuat suasana menjadi hangat dan penuh tawa. Kalian bukan hanya sekadar teman, melainkan keluarga yang selalu mendukung, mengerti, dan melengkapi. Semoga persahabatan ini akan terus abadi, meskipun nanti jalan kita mungkin berbeda.

19. Teruntuk Jihan, Lita, dan Shoffi yang senantiasa membersamai momen momen penting penulis. Terimaksih atas tawa, cerita dan kebersamaan yang membuat momen menjadi lebih bermakna.
20. Teman-teman KKN Karya Bhakti Periode I Tahun 2024, Azdi, Salsa, Putri,

Diah, Taufik dan Rafsan. Terima kasih telah membuat 40 hari KKN menjadi penuh dengan canda, tawa, dan kenangan yang tak terlupakan.

21. Untuk diriku sendiri, Elia Rosa. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Selamat telah melewati satu tantangan yang tidak mudah, meskipun diiringi dengan tangis, tawa, drama dan overthingking. Akhirnya selesai juga ya. Walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan, aku bersyukur telah mengingat bahwa setiap langkah kecil yang kuambil membentuk perjalanan ini. Terimakasih sudah mau belajar untuk mencintai kekurangan dan kelebihan diri sendiri, belajar menerima bahwa terkadang hidup memang tidak berjalan sesuai ekspektasi, belajar menerima segalanya dengan rasa syukur. Terima kasih karena telah menjadi pribadi yang tak pernah berhenti berusaha dan mencoba. Terima kasih telah memutuskan untuk tidak menyerah, walaupun beratnya proses penyusunan skripsi ini, dan telah menyelesaikannya dengan usaha terbaik. Mari tetap kuat dan bahagia di perjalanan-perjalanan selanjutnya. Semoga Allah selalu mengiringi perjalananmu dalam mencapai cita-cita dan impianmu. Aamiin.

Bandar Lampung, 31 Mei 2025

Peneliti

Elia Rosa

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI ..... **ii**
DAFTAR TABEL ..... **iv**
DAFTAR GAMBAR ..... **v**
DAFTAR SINGKATAN ..... **vi**

I.PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 14
1.3 Tujuan Penelitian 15
1.4 Manfaat Penelitian 15

II. TINJAUAN PUSTAKA **16**
2.1 Konsep Pelayanan Publik 16
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik 16
2.1.2 Asas Pelayanan Publik 17
2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik 20
2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 21
2.2 Kualitas Pelayanan Publik 22
2.3 Konsep Bencana Alam 24
2.3.1 Bencana 24
2.3.2 Bencana Alam 25
2.4 Manajemen Bencana 25
2.4.1 Konsep Manajemen Bencana 25
2.4.2 Asas Manajemen Bencana 26
2.4.3 Siklus Manajemen Bencana 28
2.5 Kerangka Berfikir 30

III. METODE PENELITIAN **32**
3.1 Tipe Penelitian 32
3.2 Lokasi Penelitian 33
3.3 Fokus Penelitian 33
3.4 Jenis Data 35
3.5 Informan Penelitian 36
3.6 Teknik Pengumpulan Data 38
3.7 Teknik Pengolahan Data 40
3.8 Teknik Analisis Data 42
3.9 Teknik Valldasi data 43

IV. GAMBARAN UMUM 45
4.1 Gambaran Umum BPBD Kota Bandar Lampung 45
4.2 Visi dan Misi BPBD Kota Bandar Lampung 45
4.3 Tugas dan Fungsi BPBD Kota Bandar Lampung 46
4.4 Susunan Organisasi dan Uraian Tugas 47

V. HASIL DAN PEMBAHASAN 52
5.1 Hasil dan Pembahasan Penelitian Manajemen Bencana 52
5.1.1 Pra Bencana 53
5.1.2 Saat Bencana 75
5.1.3 Pasca Bencana 97

VI. SIMPULAN DAN SARAN 117
6.1 Simpulan 117
6.2 Saran 118

DAFTAR PUSTAKA 119

LAMPIRAN 122

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Jenis Bencana yang terjadi di tahun 2023-2024..... 2
2. Bantuan Pengiriman Air Bersih 9
3. Informan Penelitian..... 37
4. Peralatan BPBD Kota Bandar Lampung..... 66
5. Triangulasi Data Penelitian..... 108

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Kerangka Berfikir..... 31
2. Struktur Organisasi BPBD Kota Bandar Lampung 47
3. Dokumentasi Rambu Evakuasi Bantuan dari BNPB 54
4. Dokumentasi Sertifikat Pemberian Materi..... 55
5. Dokumentasi Kegiatan sosialisasi dan simulasi mitigasi bencana gempa bumi dan tsunami SMPN. 3 Bandar Lampung 57
6. Dokumentasi Petugas menggunakan *Chainsaw*..... 72
7. Dokumentasi memberikan bantuan logistik kepada masyarakat 79

DAFTAR SINGKATAN

BPBD	: Badan Penanggulangan Bencana Daerah
KABID	: Kepala Bidang
KRB	: Kajian Resiko Bencana
LK	: Lingkungan Keluarga
PP	: Peraturan Pemerintah
RT	: Rukun Tetangga
TRC	: Tim Reaksi Cepat

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandar Lampung merupakan wilayah rawan bencana baik yang disebabkan oleh faktor alam maupun faktor manusia yang dapat menimbulkan korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerusakan harta benda, dan dampak psikologis. Bencana alam adalah peristiwa atau serangkaian peristiwa yang mengancam atau memengaruhi kehidupan dan penghidupan manusia yang disebabkan oleh fenomena alam. Sepanjang tahun 2023, berbagai jenis bencana telah melanda kota ini yaitu bencana banjir, tanah longsor, angin puting beliung, dan pohon tumbang.

Berdasarkan berita yang dikutip pada *IDN Times*, Senin (18/9/2023) terdapat 96 kejadian bencana alam di Kota Bandar Lampung selama 2023. Hal ini disampaikan Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung, Gustriansyah. Ia menjelaskan, akumulasi peristiwa tersebut terjadi kurun waktu Januari sampai Agustus 2023. Menurut jenis bencananya, Gustriansyah menyebutkan bencana paling banyak terjadi selama 2023 adalah kejadian pohon tumbang. Ada sebanyak 75 kasus pohon tumbang di Bandar Lampung. Meski frekuensinya cukup banyak, Ia mengatakan tidak ada korban jiwa dalam kejadian pohon tumbang di Bandar Lampung selama 2023. Selain itu ia juga mengingatkan kepada masyarakat untuk tidak berteduh di bawah pohon ketika hujan atau ada angin besar.

Untuk bencana lainnya, Gustriansyah menyebutkan ada sebanyak 13 peristiwa banjir di Kota Bandar Lampung, 7 tanah longsor, dan 1 peristiwa angin puting

beliung. Gustriansyah menambahkan, akibat bencana tersebut sebanyak 31 bangunan pribadi rusak. Mayoritas bangunan pribadi rusak tersebut adalah rumah milik masyarakat. “Ini total dari semua bencana. Ada yang rusak ringan dan ada yang rusak berat. Yang rusak ringan itu total semua ada 22 bangunan, dan rusak parah itu ada 9 bangunan,” katanya. Ia menyebutkan, rata-rata kerusakan ini diakibatkan oleh bencana banjir, tanah longsor dan pohon tumbang. Sedangkan untuk korban jiwa, ia mengklaim hanya terdapat 1 korban luka ringan selama kejadian bencana alam 2023.

Tabel 1. Jenis Bencana yang terjadi di Kota Bandar Lampung Tahun 2023 - 2024

No	**Jenis Bencana**	**Jumlah Bencana (Tahun)**	
		2023	**2024**
1.	Banjir	13	94
2.	Tanah Longsor	7	5
3.	Angin Puting Beliung	1	-
4.	Pohon Tumbang	115	211
	Jumlah	**136**	**280**

Sumber: BPBD Kota Bandar Lampung 2024

Berdasarkan tabel diatas, data jenis bencana yang terjadi di tahun 2024 mengalami peningkatan jika di bandingkan pada tahun 2023. Ditahun 2023 terjadi banjir 13 peristiwa, tanah longsor 7 peristiwa, angin puting beliung 1 peristiwa, dan pohon tumbang 115 peristiwa. Sedangkan pada tahun 2024 terjadi banjir sebanyak 94 peristiwa, tanah longsor 5 peristiwa, dan pohon tumbang sebanyak 211 peristiwa.

Dampak bencana tersebut tidak hanya terasa dalam jangka pendek, tetapi juga memiliki konsekuensi jangka panjang. Kerugian ekonomi, kerusakan infrastruktur, dan dampak kesehatan menjadi beberapa masalah yang dihadapi. Warga yang terpaksa mengungsi dari rumah mereka kehilangan harta benda dan harus menghadapi situasi yang tidak menentu.

Pemerintah setempat telah berupaya untuk mengatasi masalah ini dengan mengimplementasikan program pelayanan penanggulangan bencana. Namun, efektivitas dari program tersebut sering kali terhambat oleh keterbatasan anggaran, kurangnya koordinasi antar instansi, dan partisipasi masyarakat yang minim. Keterlibatan masyarakat dalam upaya pencegahan dan penanggulangan bencana menjadi sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga lingkungan juga perlu ditingkatkan. Edukasi mengenai pengelolaan sampah dan perlunya menjaga kebersihan saluran drainase dapat membantu mengurangi risiko banjir. Program-program edukasi ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan sekolah, komunitas, dan organisasi non-pemerintah.

Selain itu, penerapan teknologi dan inovasi dalam pengelolaan risiko bencana juga menjadi kunci. Pemanfaatan sistem pemantauan cuaca dan informasi bencana secara langsung tanpa penundaan dapat membantu masyarakat dalam mengambil tindakan sebelum bencana terjadi. Implementasi teknologi ini memerlukan dukungan dari pemerintah dan berbagai pihak terkait. Dengan meningkatnya ancaman bencana sudah saatnya Bandar Lampung mengambil langkah strategis untuk mitigasi dan adaptasi. Upaya bersama antara pemerintah, masyarakat, dan berbagai stakeholder lainnya sangat dibutuhkan untuk menciptakan kota yang lebih aman dan tangguh terhadap bencana di masa depan. Hanya dengan kolaborasi yang erat, harapan untuk mengurangi dampak bencana dapat terwujud.

Mitigasi atau pengurangan dampak bencana dilakukan untuk mengurangi jumlah korban jiwa dan kerusakan harta benda. Pentingnya menyelesaikan permasalahan bencana sehingga setiap negara harus bersatu dan bekerja sama untuk menangani permasalahan tersebut agar terjadi keseimbangan ekosistem dalam menunjang proses kehidupan di atasnya termasuk manusia. Untuk itu, perlunya penanggulangan bencana. Penanggulangan bencana merupakan bagian dari pembangunan nasional, yaitu serangkaian kegiatan penanggulangan bencana sebelum, pada saat, dan setelah terjadinya bencana.

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana khususnya dalam Pasal 6 dan Pasal 8 telah mengamanatkan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana, yang antara lain adalah memberikan perlindungan pada masyarakat dari dampak bencana, dan pemulihan kondisi dari dampak bencana, termasuk di dalamnya adalah bantuan logistik pada saat status keadaan darurat (Susanto, 2016:19).

Dalam penanggulangan bencana di perlukan langkah yang tepat dan cepat dalam mengurangi resiko yang ditimbulkan seperti yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana. Penyelenggara Penanggulangan Bencana adalah serangkain upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko menimbulkan bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat, dan rehabilitasi.

Pada tahap Prabencana, saat bencana, dan terakhir tanggap darurat berdasarkan hasil Pra riset melalui wawancara dengan pihak BPBD Kota Bandar Lampung yaitu pada tahap Prabencana petugas dalam melakukan pengurangan risiko membentuk kajian risiko bencana (KRB) seperti membuat regulasi peraturan-peraturan, kemudian rencana pengurangan bencana. Kemudian terdapat Pelayanan Informasi dan Edukasi mengadakan simulasi dengan bentuk diskusi di daerah yang rawan bencana. Mempunyai TRC (Tim Reaksi Cepat) dibekali dengan kemampuan skill teknis yang dianggap mumpuni dan mempunyai dasar perhitungan untuk kaji cepat. Pada dibidang pendidikan ada 2 bentuk edukasi bencana yang pertama program destana (desa tangguh bencana), diadakan di kelurahan yang melibatkan semua unsur. Yang mana tujuannya untuk mengajak semua unsur bertahan hidup / mengurangi dampak bencana secara mandiri seperti edukasi atau diskusi, curah pendapat, bentuknya simulasi sampai dengan mitigasi dan kedua namanya program sekolah aman bencana langsung mensimulasikan lalu memberi buku saku

berbentuk panduan untuk anak-anak supaya ketika terjadi bencana di sekolah itu masing-masing unsur harus tau berbuat (siapa dan apa harus berbuat apa).

Pada mitigasi melakukan tindakan salah satunya pemasangan rambu peringatan diprioritaskan daerah yang rawan bencana dengan dilakukan upaya itu masyarakat memahami arahnya dengan tujuan dapat memperkecil resiko bencana. Kesiapsiagaan terdapat 1 Posko disiapkan hanya di BPBD Kota Bandar Lampung ini kemudian berkolaborasi dengan OPD terkait akses mobilisasi evakuasi yang aman ini biasanya digunakan di masjid, gereja dan fasilitas-fasilitas umum lainnya. Kalau kelengkapannya mungkin belum lengkap tapi kami BPBD melakukan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menurut pak winarso selaku staf bidang pencegahan dan kesiapsiagaan.

Pada saat tanggap darurat untuk penyelamatan pertama petugas melakukan untuk supaya masyarakat dapat diarahkan ke daerah yang nyaman, aman serta titik yang jauh dari daerah-daerah yang terjadi bencana, setelah terjadi bencana masyarakat diarahkan di mana posisi aman untuk mereka. Kemudian TRC mendata apa saja dampak yang terjadi, lalu setelah itu harus memberitahu masyarakat bahwa apakah sudah layak untuk kembali atau tidak. Saat tanggap darurat petugas mendirikan posko, tenda-tenda untuk masyarakat, mendirikan dapur umum, kemudian bantuan makanan, selimut, pakaian.

Misal di tempat pengungsian bantuan mie instan, telur makanan siap saji. Kebutuhan darurat , ketiga masalah tenda. Tenda pengungsian dan obat-obatan selimut kebutuhan sabun untuk anak kecil pampers. Tapi itu juga harus diliat dan dikaji cepat ada berapa anak anak nya lansia disabilitas diutamakan tidak membedakan kaya atau miskin diliat kondisinya serta bantuan yang disalurkan tepat sasaran.

Ketiga pada tahap pasca bencana yaitu rehabilitasi dan rekontruksi. Pada rehabilitasi dan rekonstruksi petugas hanya pada sampai kaji kebutuhan pasca bencana yang mempunyai tim untuk menghitung kerugian materi baik kerugian pribadi maupun infrastruktur kemudian dikerjakan oleh dinas teknis terkait yaitu Dinas PU jadi pembangunan tidak lagi direkontruksi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 7 Tahun 2023 tentang Penanggulangan Bencana. Penanggulangan bencana adalah serangkaian tindakan dan strategi yang bertujuan untuk mengurangi risiko dan dampak suatu bencana serta menjamin keamanan pada saat terjadi bencana. Tindakan mitigasi bencana adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mengurangi risiko bencana dan meminimalkan kerusakan dan bahaya yang dapat terjadi jika terjadi bencana. Tujuan dari penanggulangan bencana adalah untuk melindungi kehidupan, harta benda dan lingkungan dari kerusakan yang mungkin disebabkan oleh bencana.

Untuk itu, harus ada keseimbangan dalam upaya penanggulangan bencana yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). BPBD merupakan sebuah lembaga daerah yang bergerak di bidang penanggulangan bencana alam di Indonesia, khususnya di Kota Bandar Lampung. Upaya penanggulangan bencana di daerah harus diawali dengan adanya kebijakan daerah yang bertujuan untuk menanggulangi bencana sesuai dengan peraturan yang ada. Strategi penanggulangan bencana yang dilakukan oleh daerah perlu disesuaikan dengan kondisi daerah untuk menjamin upaya penanggulangan bencana secara nasional berjalan dengan efektif, efisien dan berkelanjutan. Dalam rangka mendukung pengembangan sistem penanggulangan bencana yang mencakup kebijakan, strategi dan tindakan nasional termasuk pemerintah pusat dan daerah maka perlu dimulai dengan mengetahui sejauh mana penerapan peraturan terkait dengan penanggulangan bencana alam di daerah. Salah satu badan yang dibentuk oleh pemerintah dalam upaya penanggulangan bencana yaitu Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk sehubungan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Institusi penyelenggara pelayanan publik termasuk organisasi pemerintah, perusahaan, dan lembaga swadaya yang didirikan berdasarkan hukum untuk menyediakan pelayanan. Pelayanan memegang peranan penting bagi seorang aparatur sebagai pelayan negara dan masyarakat. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat harus memberikan pelayanan yang berkualitas, karena salah satu fungsi pemerintah adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk itu membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan melaksanakannya selaras dengan harapan dan keinginan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik, sehingga menjamin terwujudnya pemerintahan yang berkualitas.

Pelayanan publik merupakan suatu cakupan yang sangat dibutuhkan disetiap negara itu ada, pelayanan publik diartikan dalam memberikan pelayanan atau melayani keperluan (orang) atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan cara yang berlaku (Mulyadi, 2016). Peranan pelayan adalah pemerintah, dimana pemerintah pada hakikatnya tidak untuk melayani diri sendiri namun juga warga masyarakat

dengan mendominasi kondisi agar terbentuk suatu kenyamanan dalam segala akses kemasyarakatan (Rudiansyah dkk., 2021).

Pelayanan penanggulangan bencana pada BPBD Kota Bandar Lampung terdiri dari tiga, pertama yaitu pelayanan informasi rawan bencana merupakan pelayanan informasi tentang bagian wilayah kabupaten/kota rawan bencana secara rinci berdasarkan kajian risiko bencana kepada warga negara yang berada di kawasan rawan bencana dan yang berpotensi terpapar bencana. Salah satu layanan yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi, komunikasi, informasi dan edukasi rawan bencana yaitu untuk lebih memahami berbagai ancaman bencana yang ada di wilayahnya, bagaimana cara mengurangi ancaman (*hazards*) dan kerentanan (*vulnerability*) yang dimiliki, serta meningkatkan kemampuan (*capacity*) dalam menghadapi ancaman/dampak bencana. Kedua yaitu pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana merupakan serangkaian kegiatan pra bencana melalui pencegahan, mitigasi, dan kesiapsiagaan pemerintah daerah dan warga negara dalam menghadapi bencana. Salah satu layanan yang dilakukan adalah melakukan sosialisasi penguatan kapasitas kawasan untuk pencegahan dan kesiapsiagaan dengan tujuan memberikan pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat tentang bahaya dan risiko bencana. Dan ketiga yaitu pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera pada saat terjadinya bencana untuk menangani dan menyelamatkan korban bencana. Salah satu layanan yang dilakukan adalah respon cepat darurat bencana merupakan program penanganan bencana dalam masa tanggap darurat.

Tabel 2. Bantuan Pengiriman Air Bersih Kota Bandar Lampung pada bulan Januari-11 September tahun 2024

No.	Bulan	Jumlah (Unit Mobil)	Jumlah (Liter)
1.	Januari	11	55.000
2.	Februari	4	20.000
3.	Maret	0	0
4.	April	1	5.000
5.	Mei	8	40.000
6.	Juni	6	30.000
7.	Juli	2	10.000
8.	Agustus	35	175.000
9.	September	39	195.000
Jumlah		**106**	**530.000**

Sumber: BPBD Kota Bandar Lampung 2024

Berdasarkan tabel diatas, BPBD telah menyalurkan 530.000 liter dan 106 unit mobil untuk masyarakat yang membutuhkan air bersih. Dari bulan Januari hingga bulan September mengalami peningkatan yang mana pada bulan Januari jumlah mobil yang di salurkan ada 11 unit mobil, bulan Februari 4 unit mobil, bulan Maret tidak ada, bulan April 1 unit mobil, bulan Mei terdapat 8 unit mobil, bulan Juni ada 6 unit mobil, bulan Juli ada 2 unit mobil, bulan Agustus terdapat 35 unit mobil, dan bulan September sebanyak 39 unit mobil.

Data Pengiriman Air Bersih yang dilakukan BPBD Kota Bandar Lampung merupakan salah satu bentuk pelayanan penanggulangan bencana kepada masyarakat. Jumlah pengiriman air bersih yang tercata adanya upaya aktif dari BPBD dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, khususnya akses terhadap air bersih yang sangat krusial dalam situasi darurat pada saat kekurangan air bersih.

Penyediaan air tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar yang mendesak, tetapi juga berperan penting dalam mendukung berkembangnya berbagai kegiatan dan memenuhi kebutuhan tambahan masyarakat. Penyediaan air bersih adalah tindakan atau upaya yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan dan akses masyarakat terhadap air yang aman,

bersih, dan layak untuk dikonsumsi serta digunakan dalam berbagai keperluan sehari-hari. Krisis air bersih menjadi masalah yang sangat penting karena dapat berdampak serius pada kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Upaya penyediaan air bersih mencakup sejumlah komponen, termasuk mengkoordinasikan sumber daya air, pengolahan air, distribusi air, dan pemantauan kualitas air. Pentingnya peran masyarakat dan pemerintah dalam menjaga persediaan air serta menanggapi situasi darurat termasuk kekurangan air bersih.

Adanya sarana dan prasarana yang memadai untuk mendistribusikan air bersih menunjukkan kesiapsiagaan BPBD dalam menghadapi bencana. Hal ini mencerminkan komitmen lembaga dalam memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas BPBD dalam memenuhi permintaan akan air bersih patut diapresiasi, karena tindakan ini tidak hanya membantu meringankan beban masyarakat yang terdampak bencana, tetapi juga menunjukkan kepedulian pemerintah terhadap kesejahteraan warganya.

Dalam meningkatkan penanggulangan bencana BPBD Kota Bandar Lampung harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar mencapai kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi itu penting karena dapat memberikan manfaat bagi instansi yang bersangkutan. Manfaat yang didapat berupa kepercayaan dari masyarakat karena instansi memberikan perhatian dan berusaha secara maksimal memenuhi kepuasaan masyarakat. Agar dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya kriteria atau indikator yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan membandingkan pelayanan yang telah diberikan dengan indikator- indikator kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) terdapat lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu ketampakan *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Indikator pertama untuk menilai kualitas pelayanan adalah indikator ketampakan fisik yang terdiri atas : penampilan petugas dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Indikator kedua untuk menilai kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, serta adanya kemampuan dan keahlian petugas dalam melaksanakan pelayanan. Indikator ketiga dalam menilai kualitas pelayanan adalah daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Indikator keempat dalam menilai kualitas pelayanan adalah indikator jaminan (*assurance*) adalah jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dan kepastian biaya. Indikator terakhir untuk menilai kualitas pelayanan adalah empati terdiri atas sikap mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif serta petugas melayani dengan menghargai setiap masyarakat. Untuk itu peneliti ingin menganalisis kualitas respon cepat darurat pelayanan penanggulangan bencana dengan 5 indikator kualitas pelayanan.

Dalam penulisan karya ilmiah ini, peneliti menggali informasi dari peneliti-peneliti sebelumnya untuk bahan perbandingan, baik secara kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga menggali informasi dari beberapa jurnal dalam rangka mendapatkan teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan sebagai landasan teori ilmiah. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terlebih dahulu terkait dengan

penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji :

1. Yamsasni dan Roni Ekha Putera (2023) dalam penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbu". Penelitian ini dilakukan di BPBD Kota Payakumbu. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada BPBD Kota Payakumbu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah jika dilihat dari segi Produktivitas, Kualitas Layanan dan Akuntabilitas sudah baik, namun jika dilihat dari segi Responsivitas dalam hal kecepatan ada hambatan sarana dan prasarana yang terbatas.

2. Bakri La Suhu, Abdulhalil Hi. Ibrahim, Abdilah Jafar, dan Marno Wance (2023) dengan judul penelitian "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Logistik Pasca Bencana Pada Kantor BPBD Kabupaten Halmahera Selatan". Penelitian ini dilakukan di Kantor BPBD Kabupaten Halmahera Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan logistik pasca bencana di kantor BPBD Kabupaten Halmahera Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menekankan kepada analisis induktif bukan deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai BPBD Kabupaten Halmahera Selatan jika dilihat dari aspek produktivitas belum maksimal karena sarana dan prasarana pendukung belum memadai dan dari segi kualitas pelayanan logistik pasca bencana masih kurang maksimal karena terkadang tidak tepat waktu, sedangkan dari sisi kompetensi SDM, sikap pegawai BPBD, responsivitas dan akuntabilitas sudah baik.

3. Arif S. Paputungan, Sofia E. Pangemanan dan Neni Kumayas (2022) dalam penelitian yang berjudul "Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan". Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja BPBD dalam penanggulangan bencana Banjir di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kinerja BPBD kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dalam pelaksanaan kegiatan penanggulangan bencana alam seperti bencana banjir sudah cukup baik, akan tetapi belum maksimal karena tidak semua indikator terpenuhi, salah satunya adalah BPBD termasuk lambat dalam melakukan kegiatan rekonstruksi dan rehabilitasi di wilayah pasca bencana yang sampai setahun terakhir dari bencana terjadi belum terlaksana dengan sepenuhnya dan juga masih kurangnya Sumber Daya Manusia, dan kurangnya peralatan atau fasilitas alat sarana dan prasarana.

4. Sinta Syafril dan Susi Sulandari (2018) dalam penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Kota Semarang". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja BPBD serta faktor pendorong dan faktor penghambat kinerja dalam penanggulangan bencana banjir. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif berbentuk deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BPBD dalam penanggulangan bencana banjir jika dilihat dari segi produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas dan akuntabilitas masih kurang perlu dilakukan evaluasi agar kinerja BPBD dalam penanggulangan bencana di Kota Semarang menjadi lebih baik.

5. Kelima, jurnal berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyediaan Air Bersih di Kelurahan Puspanegara". Penelitian ini dibuat oleh Shella Aprilian ingsih, Hikmah Nuraeni, dan Hanny Purnamasari (2024). Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami tingkat kualitas

layanan publik dalam penyediaan air bersih di Kelurahan Puspanegara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif berbentuk deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak kelurahan berkolaborasi dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat terutama krisis air bersih. Namun, kualitas pelayanan yang dilakukan pihak kelurahan dari segi responsivitas dan responsibilitas sudah baik sedangkan dari segi akuntabilitas belum baik karena terdapat kekurangan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang ada sebelumnya adalah terdapat aspek yang membedakan dan membuat penelitian ini penting, yaitu aspek yang ditinjau dari segi lokasi penelitian yang tentu saja memiliki karakteristik berbeda yaitu penelitian ini membahas mengenai kualitas respon pelayanan penanggulangan bencana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung. Kemudian respon pada saat pra bencana, bencana dan pasca bencana berdasarkan PP Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana. Hasil yang dilakukan peneliti diperoleh wawancara bahwa dalam penanggulangan bencana masih terdapat permasalahan seperti masih terdapat peralatan yang kurang memadai karena beberapa peralatan sudah rusak, kemudian tidak semua petugas ahli dalam menggunakan peralatan, semua petugas dapat menggunakan peralatan hanya saja tidak semua petugas memiliki keahlian tersebut. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penting bagi peneliti untuk mengetahui Kualitas Respon Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung. Berdasarkan uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini yaitu : **“Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung”.**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas respon pelayanan penanggulangan bencana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui Kualitas Respon Pelayanan Penanggulangan Bencana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan yang diharapkan dari hasil penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
   a. Manfaat teori ini adalah untuk menambahkan wawasan dan informasi tentang hal yang diteliti serta mengembangkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian ini.
   b. Sebagai acuan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Lembaga

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi BPBD Kota Bandar Lampung.

   b. Bagi Masyarakat

      Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas respon pelayanan penanggulangan bencana BPBD Kota Bandar Lampung.

   c. Bagi Peneliti

      Dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Respon Pelayanan Penangulangan Bencana Pada BPBD Kota Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Suryono, Agus, 2001). Sedangkan menurut Widodo (2001:131) pelayanan publik adalah: "Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan".

Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. (2016:39). Mengatakan bahwa "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Sedangkan menurut Sujardi (2011:7) mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelengggara pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2005:50) yang dikatakan pelayanan publik yaitu setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak mengikat pada suatu produk secara fisik. Sejalan dengan hal tersebut, Kurniawan (2005:6) mengatakan pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain, publik yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

2.1.2 Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Sinambela, dkk (2006) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat bebarapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

a) Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
b) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar- benar diterapkan.

c) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
d) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
e) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
f) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
g) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
h) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
i) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
j) Kejelasan hak dan kewajiban *provides* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *providers* maupun *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
k) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.1.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumn, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

a. Tersedianya karyawan yang baik;
b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik;
c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir;
d. Mampu melayani secara cepat dan tepat;
e. Mampu berkomunikasi;
f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan);
i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :
   a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
   b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dala pelaksanaan pelayanan publik.
   c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan kepastian hukum.
5. Rasa aman, proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik ata pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedian sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberian layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan

pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11). Dwiyanto (2006:144) mengatakan kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Penelitian yang akan di lakukan peneliti menggunakan teori Zeithaml Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti menggunakan dimensi kualitas dapat diukur dengan 5 dimensi, yaitu: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan dari masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Petugas di BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan kualitas pelayanan seperti berpenampilan rapih menggunakan seragam, menyediakan tempat yang nyaman, bersifat displin serta sarana dan prasarana yang memadai.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan kualitas pelayanan seperti memiliki kemampuan, keahlian, kecermatan serta standar pelayanan yang sesuai aturan.

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan melakukan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari masyarakat.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas ditentukan dari kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

e. Dimensi *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja untuk mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, serta tidak membeda-bedakan dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2.3 Konsep Bencana Alam

2.3.1 Bencana

Bencana adalah rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan masyarakat baik yang disebabkan oleh faktor alam/non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana). Bencana menurut BAKORNAS PBP adalah peristiwa yang disebabkan oleh alam atau ulah manusia, yang dapat terjadi secara tiba-tiba atau perlahan-lahan, yang menyebabkan hilangnya jiwa manusia, kerusakan harta benda dan lingkungan, serta melampaui kemampuan dan sumber daya manusia untuk menanggulanginya (Susanto, 2016:2).

Bencana adalah gangguan serius yang berdampak langsung terhadap hidup suatu komunitas atau masyarakat seperti kerugian secara material, kerusakan lingkungan dan kejadian bencana tersebut mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk mengatasi hal tersebut sesuai dengan sumber daya sendiri (*Asian Disaster Reduction*, 2009). Fenomena bencana muncul karena adanya komponen pemicu (*trigger*), ancaman (*hazard*), dan kerentanan (*vulnerability*) yang saling berkaitan sehingga menyebabkan munculnya risiko terhadap komunitas dalam suatu wilayah (*United Nations Development Programme and Government of Indonesia*, 2012).

Pada penelitian ini peneliti membatasi pengertian bencana yaitu, peristiwa yang mengganggu dan mengancam kehidupan serta penghidupan masyarakat yang disebabkan baik oleh faktor alam maupun non alam, bahkan faktor manusia sendiri yang menyebabkan timbulnya korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis bagi yang menghadapinya.

2.3.2 Bencana Alam

Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana).

Di dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan bencana alam adalah rangkaian peristiwa yang disebabkan oleh gejala alam di kota bandar lampung tahun 2023, yang mengancam kehidupan serta penghidupan dan mengakibatkan timbulnya korban, baik berupa korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis bagi yang menghadapinya.

2.4 Manajemen Bencana

Menurut M. Danil (2021) dalam jurnal manajemen bencana menjelaskan mengenai definisi manajemen bencana, tujuan manajemen bencana, asas manajemen bencana, dan siklus manajemen bencana sebagai berikut:

2.4.1 Konsep Manajemen Bencana

Manajemen bencana adalah upaya sistematis dan komprehensif untuk menanggulangi semua kejadian bencana secara cepat, tepat dan akurat untuk menekankan korban dan kerugian yang ditimbulkan. Adapun tujuan manajemen bencana yaitu untuk mempersiapkan diri menghadapi semua bencana atau kejadian yang tidak diinginkan, menekankan kerugian dan korban yang dapat timbul akibat dampak suatu bencana dan kejadian, meningkatkan kesadaran semua pihak dalam masyarakat atau organisasi tetang bencana sehingga terlibat dalam proses penanganan bencana dan melindungi anggota masyarakat dari bahaya atau dampak bencana sehingga korban dan penderitaan yang dialami dapat dikurangi.

2.4.2 Asas Manajemen Bencana

Penanggulangan bencana merupakan kegiatan yang sangat penting bagi masyarakat di Indonesia termasuk kalangan industri beresiko tinggi. Pelaksanaan manajemen bencana, dilakukan berasaskan sebagai berikut:

a. Kemanusiaan

Aspek manajemen bencana memiliki dimensi kemanusiaan yang tiggi. Korban bencana khususnya bencana alam akan mengalami penderitaan baik fisik, moral maupun materi sehingga memerlukan dukungan tangan dari pihak lainnya agar bisa bangkit kembali.

b. Keadilan

Banyak kasus bencana yang menimbulkan tragedi kemanusiaan yang sangat besar, seperti kasus lapindo brantas, gempa bumi di berbangai kawasan, dan bencana longsor. Karena itu, penerapan manajemen bencana merupakan usaha mulia yang menyakut aspek kemanusiaan untuk melindungi sesama. Penerapan manajemen bencana juga mengandung asas keadilan, yang berarti bahwa dalam penanggulangan bencana tidak boleh ada diskrisminasi atau keberpihakan kepada unsur tertentu, pertolongan harus diberikan dengan asas keadilan bagi semua pihak.

c. Kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintah

Manajemen bencana juga mengandung asas kesamaan dalam hukum dan juga dalam pemerintahan, dalam arti semua pihak harus tunduk kepada perundangan yang berlaku dan taat asas yang ditetapkan.

d. Keseimbangan, keselarasan dan keserasian

Pandangan bencana harus berasaskan keseimbangan, keselarasan dan keserasian dalam arti apapun program yang dikerjakan untuk mengatasi bencana memperhatikan keseimbangan alam, ekologis, sosial, budaya dan lingkungan hidup. Upaya manajemen bencana tidak berarti harus mengorbankan kepentinagn yang lain atau aspek

kehidupan yang telah dijalankan sehari-hari, namun menempatkanya sebangai kekuatan untuk membangun manajemen bencana.

e. Ketertiban dan kepastian hukum

Manajemen bencana juga harus mempertimbangkan aspek ketertiban dan kepastian hukum. Program dan penerapan manajemen bencana harus senantiasa berlandaskan hukum yang berlaku dan ketertiban angota masyarakat lainnya.

f. Kebersamaan

Salah satu asas penting dalam manajemen bencana adalah kebersamaan. Masalah bencana tidak bisa diselesaikan secara partihal atau hanya oleh satu pihak saja, namun harus melibatkan seluruh anggota masyrakat atau komunitas yang ada. Tanpa keterlibatan dan peran serta, program manajemen bencana tidak akan brhasil dengan baik.

g. Kelestarian lingkungan hidup

Manajemen bencana juga harus mempertimbangkan aspek lingkungan hidup disekitarnya. Banyak sekali benturan akan terjadi dalam menjalankan manajemen bencana dengan aspek lingkungan. Namun untuk mencapai keberhasilan, kelestarian lingkungan harus tetap terjaga dan terpelihara.

h. Ilmu pengetahuan dan teknologi

Penerapan manajemen bencana hendaknya dilakukan secara ilmiah dan memamfaatkan ilmu pengetahuan. Bencana sangat erat kaitannya dengan berbagai disiplin keilmuan seperti geologi, geografi, lingkungan, ekonomi, budaya, teknolongi dan lainnya. Semuanya harus dimampaatkan sesuai dengan kebutuhan sehingga diperoleh hasil yang lebih baik.

2.4.3 Siklus Manajemen Bencana

Manajemen bencana meliputi tahap - tahap sebagai berikut :

1. Sebelum bencana terjadi, meliputi langkah–langkah pencegahan, mitigasi, kesiapsiagaan dan kewaspadaan.
2. Pada waktu bencana sedang atau masih terjadi, meliputi langkah–langkah peringatan dini, penyelamatan, pengungsian dan pencarian korban.
3. Sesudah terjadinya bencana, meliputi langkah penyantunan dan pelayanan, konsolidasi, rehabilitasi, pelayanan lanjut, penyembuhan, rekonstruksi dan pemukiman kembali penduduk. Tahapan di atas dalam kenyataannya tidak dapat ditarik tegas antara tahapan satu ketahapan berikutnya. Demikian pula langkah-langkah yang diambil belum tentu dapat dilaksanakan secara berturut-turut dan runtut.

Manajemen bencara (*disarter management*) adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang menyeluruh, terpadu dan berlanjut yang merupakan siklus kegiatan :

1. Sebelum bencana terjadi
   a. Pencegahan, yaitu kegiatan yang lebih dititik beratkan pada upaya penyusunan berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan mengurangi resiko bencana. Misal peraturan tentang Izin Mendirikan Bangunan, rencana tata guna tanah, rencana pembuatan peta rawan bencana dsb.
   b. Mitigasi, upaya untuk mengurangi dampak yang ditimbulkan bencana, misal pembuatan tanggul, rehabilitasi dan normalisasi saluran.
   c. Kesiapsiagaan, yaitu kegiatan penyuluhan, pelatihan dan pendidikan kepada masyarakat, petugas di lapangan maupun operator pemerintah, disamping itu perlu dilatih ketrampilan dan kemahiran serta kewaspadaan masyarakat.

2. Pada waktu bencana sedang atau masih terjadi

a. Peringatan dini, yaitu kegiatan yang memberikan tanda atau isyarat terjadinya bencana pada kesempatan pertama dan paling awal. Peringatan dini ini diperlukan bagi penduduk yang bertempat tinggal didaerah rawan bencana agar mereka mempunyai kesempatan untuk menyelamatkan diri.

b. Penyelamatan dan pencarian, yaitu kegiatan yang meliputi pemberian pertolongan dan bantuan kepada penduduk yang mengalami bencana. Kegiatan ini meliputi mencari, menyeleksi dan memilah penduduk yang meninggal, luka berat, luka ringan serta menyelamatkan penduduk yang masih hidup.

c. Pengungsian, yaitu kegiatan memindahkan penduduk yang sehat, luka ringan dan luka berat ketempat pengungian (evakuasi) yang lebih aman dan terlindung dari resiko dan ancaman bencana.

3. Sesudah bencana

a. Penyantunan dan pelayanan, yaitu kegiatan pemberian pertolongan kepada para pengungsi untuk tempat tinggal sementara, makan, pakaian dan kesehatan.

b. Konsolidasi, yaitu kegiatan untuk mengevaluasi seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan oleh petugas dan mesyarakat dalam tanggap darurat, antara lain dengan melakukan pencarian dan penyelamatan ulang, penghitungan ulang korban yang meninggal, hilang, luka berat, luka ringan dan yang mengungsi.

c. Rekonstruksi, yaitu kegiatan untuk membangun kembali berbagai yang diakibatkan oleh bencana secara lebih baik dari pada keadaan sebelumnya dengan telah mengantisipasi berbagai kemungkinan terjadinya bencana di masa yang akan datang.

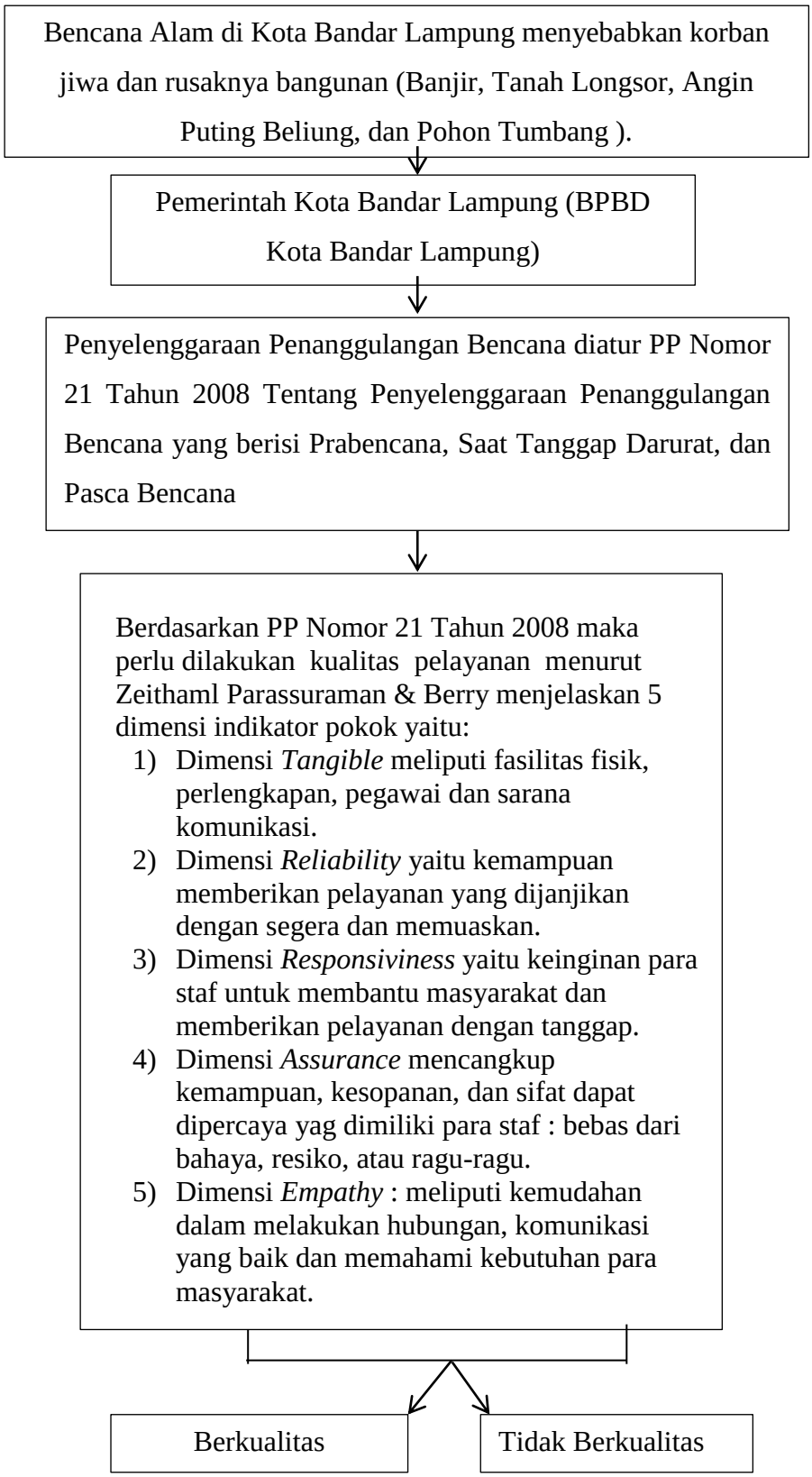
2.5 Kerangka Berfikir

Bencana Alam di Kota Bandar Lampung menyebabkan korban jiwa dan rusaknya bangunan. Hal ini tidak terlepas dari peran BPBD Kota Bandar Lampung dalam menanggulangi bencana. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan penanggulangan bencana, Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai badan yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana.

Penyelenggaraan penanggulangan bencana terdiri dari prabencana, saat bencana, dan pasca bencana untuk menilai respon BPBD kemudian peneliti juga mengaitkan teori kualitas pelayanan menurut Zeithml Parassuraman & Berry menjelaskan 5 dimensi indikator pokok yaitu:

1) Dimensi *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2) Dimensi *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3) Dimensi *Responsiviness* yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4) Dimensi *Assurance* mencangkup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yag dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
5) Dimensi *Empathy* meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para masyarakat.

BPBD yang selama ini seharusnya berperan aktif dalam respon saat pra bencana dan pasca bencana namun kenyataannya kurang maksimal. Termasuk dalam upaya mitigas melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang daerahnya rawan bencana serta pemulihan secara psikologis atau pemulihan pasca bencana kurang maksimal. Untuk itu perlunya manajemen bencana saat pra bencana, saat bencana, dan pasca bencana untuk memastikan bahwa upaya penanggulangan bencana dilakukan secara efektif.



Gambar 1. Kerangka Berfikir
Sumber : Data diolah Peneliti 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam dan rinci terkait penelitian yang dilakukan sejak awal hingga akhir penelitian. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumen dideskripsikan terutama dalam bentuk kata-kata atau kalimat yang memiliki makna dan menimbulkan pemahaman yang lebih nyata berdasarkan situasi atau fakta yang sebernarnya berkaitan dengan pelayanan penanggulangan bencana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2013:4) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dengan bentuk tertulis berdasarkan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kemudian pendapat lain mengatakan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar *setting* yang alamiah (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77). Karena tujuan utama dalam penelitian kualitatif untuk membuat fakta/fenomena agar mudah dipahami (*understandable*) dan memungkinkan sesuai modelnya dapat menghasilkan hipotesis baru (Hennink, Hutter & Bailey, 2020; Sarmanu, 2017).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena permasalahan yang kompleks sehingga data yang didapatkan oleh para narasumber tersebut di gunakan metode yang alamiah yaitu wawancara langsung untuk mendapatkan jawaban yang alamiah. Pendeskripsian tersebut menggambarkan secara tepat mengenai hal-hal yang mempengaruhi bagaimana kualitas respon pelayanan penanggulangan bencana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan alur yang paling utama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penentuan lokasi penelitian cara yang baik ditempuh adalah dengan jalan mempertimbangkan kondisi substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian sebagai pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian (Moleong, 2011:128).

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung, Jalan Dokter Warsito Nomor 54, Kupang Kota, Kecamatan Teluk Betung Utara, Bandar Lampung. Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan informasi terkait data-data yang dibutuhkan pada pemecahan masalah penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Moleong (2016) adalah hal yang penting guna membatasi peneliti dalam melakukan penelitiannya. Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif serta membatasi penelitian untuk memilih data yang relevan dalam menentukan arah penelitian.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis respon pra bencana, saat bencana, dan pasca bencana berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana. Untuk mengurangi risiko dan dampak bencana, diperlukan upaya penanggulangan bencana yang sistematis, terpadu, dan terkoordinasi. PP Nomor 21 Tahun

2008 mengamanatkan bahwa penyelenggaraan penanggulangan bencana meliputi tiga tahap, yaitu:

1. Prabencana: Serangkaian kegiatan yang dilakukan sebelum terjadi bencana, baik dalam situasi tidak terjadi bencana maupun dalam situasi terdapat potensi terjadinya bencana.
2. Saat tanggap darurat: Serangkaian kegiatan yang dilakukan pada saat terjadi bencana untuk menyelamatkan korban dan harta benda, serta meminimalkan dampak bencana.
3. Pasca bencana: Serangkaian kegiatan yang dilakukan setelah terjadi bencana untuk memulihkan kondisi masyarakat dan lingkungan.

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana hadir sebagai panduan komprehensif, menekankan pentingnya tahap prabencana, saat bencana, dan pasca bencana. Untuk mengetahui penyelenggaraan penanggulangan bencana dalam meningkatkan pelayanan penanggulangan bencana maka penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis respon petugas BPBD Kota Bandar Lampung pada saat pra bencana, bencana dan pasca bencana.

Kemudian peneliti mengaitkan didasarkan pada teori kualitas pelayanan menurut Zeithml (2011) mendeskripsikan bagaimana kualitas respon saat bencana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung dalam penanggulangan bencana melalui 5 indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari :

1) *Tangible* (Berwujud) terdiri dari :

   Petugas di BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan kualitas pelayanan seperti berpenampilan rapih menggunakan seragam, menyediakan tempat yang nyaman, bersifat displin serta sarana dan prasarana yang memadai.

2) *Reliability* (Kehandalan) terdiri dari:

Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan kualitas pelayanan seperti memiliki kemampuan, keahlian, kecermatan serta standar pelayanan yang sesuai aturan.

3) *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) terdiri dari :

Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan melakukan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menghadapi setiap keluhan dari masyarakat.

4) *Assurance* (Jaminan) terdiri dari:

Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja dengan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas ditentukan dari kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

5) *Empathy* (Empati) terdiri dari:

Petugas BPBD Kota Bandar Lampung yakni bekerja untuk mendahulukan kepentingan masyarakat, petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, serta tidak membeda-bedakan dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

3.4 Jenis Data

Menurut Edi Riadi (2016:48) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Terdapat dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Arikunto (2013) Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang

dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh peneliti langsung dari sumber wawancara dengan beberapa informan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa informan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2018) menyatakan bahwa data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur yang bersumber dari dokumen negara berupa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 69 Tahun 2021, Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Penanggulangan Bencana, serta buku, jurnal penelitian, internet dan referensi lainnya yang relevan.

3.5 Informan Penelitian

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan teknik dapat menentukan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji. Alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil data secara objektif, dengan anggapan bahwa data yang diambil itu merupakan keterwakilan bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung dari sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian. Penentuan informan melalui prosedur *purposive* adalah salah satu strategi menentukan informan yang sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu. (Bungin, 2011).

Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Edy Susanto, S.E, MM	Sekretaris BPBD Kota Bandar Lampung
2.	Sarkoni, S.Sos, MM	Kabid Pencegahan dan Kesiapsiagaan
3.	Gustriansyah,S.Sos, M.M	Kabid Kedaruratan dan Logistik
4.	Umar	Masyarakat Kel. Rajabasa Jaya Kec. Rajabasa
5.	Ami	Ketua RT 01 LK 1 Kel. Garuntang
6.	Rio	Masyarakat Kel. Beringin Raya Kec. Kemiling
7.	Suparmin	Ketua RT 11 LK 1 Kel. Gunung Terang
8.	Nur Rachmad	Ketua RT 01 LK 1 Kel. Panjang Utara
9.	Tedy Siswanto	Ketua RT 02 LK 1 Kel. Panjang Utara
10.	Ilawati	Masyarakat Kel. Panjang Selatan Kec. Panjang
11.	Ulfa	Masyarakat Kel. Karang Maritim, Kec. Panjang
12.	Puji	Masyarakat Kel. Srengsem, Kec. Panjang

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Keterangan:

1. Nama : Umar
   Umur : 38 Tahun
   Kejadian Bencana : Pohon Tumbang, Bulan Februari 2025
2. Nama : Ami
   Umur : 40 Tahun
   Kejadian Bencana : Banjir, Bulan Februari 2025
3. Nama : Rio
   Umur : 36 Tahun
   Kejadian Bencana : Tanah Longsor, Bulan Februari 2025
4. Nama : Suparmin
   Umur : 46 Tahun
   Kejadian Bencana : Angin Puting Beliung, Bulan Februari 2025

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Jenis pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Teknik Observasi

   Menurut Fuad & Sapto (2014 : 11) mendefinisikan observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik dasar yang bisa dilakukan. Dalam awal penelitian kualitatif observasi sudah dilakukan saat *grand tour observation*. Metode observasi yang digunakan dalam bentuk pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku.

   Pada penelitian ini peneliti memilih pengumpulan data menggunakan teknik observasi dengan cara mengamati dan mencatat. Peneliti melakukan observasi secara bertahap menggunakan variabel *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

2. Teknik Wawancara

   Menurut Moleong (2016:186) menyatakan bahwa “Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan itu jawaban atas pertanyaan itu”.

   Wawancara dilakukan peneliti dengan alasan agar peneliti mampu mengajukan pertanyaan dengan bertatap muka langsung pada partisipan. Dengan penggunaan teknik wawancara, partisipan juga lebih bisa menyampaikan informasi secara langsung sehingga peneliti mampu mendapatkan jawaban lebih rinci dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada partisipan. Peneliti telah melakukan di lokasi yang sudah peneliti tentukan sebelumnya di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung dan di beberapa daerah yang

sudah memenuhi kriteria peneliti. Berikut deskripsi wawancara turun lapangan beserta informan yang peneliti lakukan:

Pada hari Rabu tanggal 05 Februari 2025 peneliti mewawancarai Bapak Sarkoni, S.sos, M.M di BPBD Kota Bandar Lampung Bidang Pencegahan dan Kesiapsigaan pada pukul 10.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Rabu tanggal 05 Februari 2025 peneliti mewawancarai Bapak Gustriansyah, S.Sos,M.M di BPBD Kota Bandar Lampung Bidang Kedaruratan dan Logistik pada pukul 13.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Senin tanggal 10 Februari 2025 peneliti mewawancarai Bapak Edy Susanto, SE.,MM di BPBD Kota Bandar Lampung pada pukul 11.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Rabu tanggal 12 Februari 2025 peneliti mewawancarai Bapak Suparmin Ketua RT 11 LK I Kelurahan Gunung Terang Kec. Langkapura pada pukul 14.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Kamis tanggal 13 Februari 2025 peneliti mewawancarai Bapak Umar Jl. H. Komarudin Gg. Irene No. 99 Kel. Rajabasa Jaya Kec. Rajabasa pada pukul 13.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Kamis tanggal 13 Februari 2025 peneliti mewawancarai Bapak Rio Perum. Sakura Belakang SPN RT 15 LK II Kel. Beringin Raya Kec. Kemiling pada pukul 15.30 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Selasa tanggal 25 Februari 2025 peneliti mewawancarai Ibu Ami Ketua RT 01 LK I Kel. Garuntang Kec. Bumi Waras pada pukul 15.30 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Senin tanggal 19 Mei 2025 peneliti mewawancarai Bapak Nur Rachmad Ketua RT 01 LK 1 Kel. Panjang Utara pada pukul 14.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Selasa tanggal 20 Mei 2025 peneliti mewawancarai Bapak Tedy Siswanto Ketua RT 02 LK 1 Kel. Panjang Utara pada pukul 09.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Selasa tanggal 20 Mei 2025 peneliti mewawancarai Ibu Ilawati Masyarakat Kel. Panjang Selatan Kec. Panjang pada pukul 11.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Selasa tanggal 20 Mei 2025 peneliti mewawancarai Mba Ulfa Masyarakat Kel. Karang Maritim, Kec. Panjang pada pukul 12.30 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada hari Selasa tanggal 20 Mei 2025 peneliti mewawancarai Ibu Puji Masyarakat Kel. Srengsem, Kec. Panjang pada pukul 14.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

3. Teknik Dokumentasi

   Menurut Fuad & Sapto (2014 : 61) dokumentasi merupakan salah satu sumber data skunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Dokumentasi merupakan teknik pengambilan data dengan dokumen-dokumen. Alasan peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi yaitu memudahkan peneliti untuk melakukan pengecekan terhadap kelengkapan data.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Tahap selanjutnya yaitu setelah data terkumpul, peneliti mengolah data tersebut. Teknik pengolahan data menurut Singarimbun, Masri, dan Efendi (2008) terdiri dari :

1. *Editing* Data

   Editing dalam kegiatan yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk menentukan kembali data yang berhasil diperoleh guna menjamin validitas data tersebut serta dapat segera dipersiapkan pada proses selanjutnya. Pada proses ini, peneliti mengolah data dari hasil dokumentasi, hasil wawancara dengan menyesuaikan pada pertanyaan-pertanyaan yang telah difokuskan pada pedoman wawancara, dan menentukan data-data yang diperlukan dalam penulisan.

   Pada tahap ini peneliti melakukan seleksi data yang diperoleh dari wawancara. Data yang dianggap relevan dengan penelitian kemudian disusun dan dihubungkan dengan data-data lainnya, sehingga memperoleh data yang saling berkaitan. Tahap ini mengharuskan peneliti untuk merangkai kata sesuai dengan kaidah. Kata- kata hasil dari proses wawancara yang tidak sesuai dengan kaidah maka peneliti akan memperbaikinya, kemudian informasi diluar konteks penelitian akan dipilah untuk kemudian dihilangkan.

2. Interpretasi Data

   Tahapan ini dilakukan setelah tahap *editing* data. Tujuan tahapan ini yaitu untuk mencari makna dari hasil penelitian yang telah dilakukan.Tahapan interpretasi data ini tidak hanya menjelaskan dan menganalisis tetapi hasil akhir dari proses ini adalah diperolehnya suatu kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis oleh peneliti kemudian dituangkan dalam bentuk simpulan dengan bahasa yang lebih mudah dipahami. Setelah data terkumpul dan diolah, peneliti berupaya menginterpretasikan data tersebut dengan cara membandingkan atau menggabungkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian menganalisis sehingga peneliti dapat menarik simpulan dari hasil penelitian tersebut.

3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiono (2019), analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, menguraikannya menjadi unit-unit, mensintesis, menyusun menjadi pola, dan memilih yang penting. dan apa yang harus diselidiki dan diambil kesimpulannya agar mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan prosedur reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Proses tersebut dijabarkan menurut Miles dan Huberman (1992: 16), sebagai berikut:

1. Reduksi Data

   Menurut Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal yang penting. Reduksi data dapat memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya jika diperlukan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019:323).

   Dalam penelitian ini, data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu peneliti menyederhanakan proses penelitian dan merumuskan data hasil penelitian wawancara lapangan dengan tujuan agar peneliti lebih mudah memahaminya. Hasil penelitian wawancara memudahkan pembaca melihat hasil penelitian secara sederhana dan akurat.

2. Penyajian Data

   Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penelitian ini menyajikan data dalam bentuk deskriptif yang menjelaskan atau menggambarkan kualitas respon cepat darurat pada pelayanan penanggulangan bencana yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian kualitatif, data

disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, tabel dan sejenisnya. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap masalah atau fenomena yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan

   Penarikan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam analisis data dan model Miles dan Huberman (1992). Kesimpulan merupakan temuan baru yang belum pernah terlihat sebelumnya. Temuan tersebut dapat berupa gambaran atau kemiripan suatu objek yang sebelumnya tidak jelas sehingga menjadi jelas setelah diteliti, dapat berupa hubungan sebab akibat atau interaktif, hipotesis atau teori. Proses teknik analisis data dalam penelitian ini diawali dengan mengkaji data primer hasil wawancara dan menganalisisnya menggunakan teori kualitas pelayanan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian ini.

   Dalam penelitian ini peneliti mengambil kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu kualitas respon cepat darurat pada pelayanan penanggulangan bencana di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung.

3.9 Teknik Validasi Data

Dalam proses penelitian diperlukan teknik keabsahan data untuk mengevaluasi data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari keabsahan data adalah untuk menjamin bahwa data tersebut validasi, berasal dari berbagai sumber dan dapat menggambarkan fenomena yang diteliti secara akurat. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam proses validasi data. Namun triangulasi dipilih sebagai alat untuk memeriksa keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Triangulasi sendiri dalam menguji kredibilitas data diartikan sebagai pemeriksaan data dari berbagai sumber, metode, dan waktu. (Sugiyono, 2019: 368). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi metode :

1. Triangulasi Metode

   Triangulasi metode untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan mengecek data kepada sumber yang sama dengan menggunakan metode yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Triangulasi Sumber

   Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perbandingan melalui hasil wawancara dari berbagai sumber atau informan yang berbeda.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum BPBD Kota Bandar Lampung

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung adalah perangkat daerah Kota Bandar Lampung yang dibentuk dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi untuk penanggulangan bencana dan segala akibat yang dimunculkannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana merupakan payung hukum tertinggi pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang selanjutnya Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Bandar Lampung dibentuk atas landasan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2010 tentang Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar lampung dan landasan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 7 Tahun 2023 tentang penanggulangan bencana.

4.2 Visi dan Misi BPBD Kota Bandar Lampung

a.) Visi

"Mewujudkan ketangguhan BPBD Kota Bandar Lampung dalam menghadapi bencana”

b.) Misi

1. Menjaga dan Melindungi Masyarakat Serta Kota Bandar Lampung dari Ancaman Bencana.
2. Melaksanakan penanggulangan bencana melalui pengurangan risiko;
3. Membangun system penanggulangan bencana yang handal;

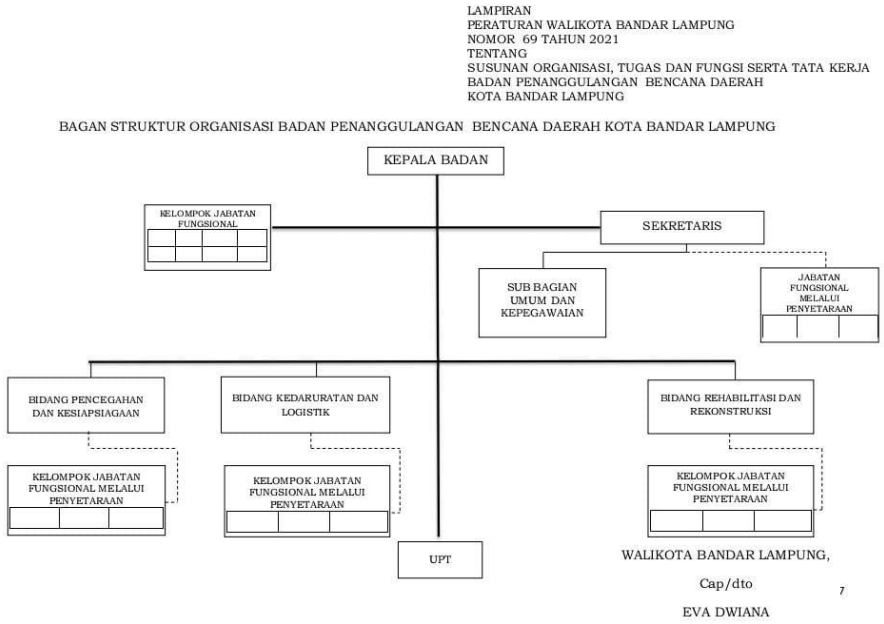
4. Menyelenggarakan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, terkoordinasi dan menyeluruh Visi dan Misi BPBD.

4.3 Tugas dan Fungsi BPBD Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 69 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung.

a. Menetapkan pedoman dan pengarahan terhadap usaha penanggulangan bencana yang mencakup pencegahan penanganan darurat, rehabilitasi, serta rekontruksi secara adil dan setara;
b. Menetapkan standarisasi serta kebutuhan penyelenggaraan penanggulangan bencana berdasarkan peraturan Perundang-undangan;
c. Menyusun, menetapkan dan menginformasikan peta rawan bencana;
d. Menyusun dan menetapkan prosedur tetap penanganan bencana;
e. Melaksanakan penyelenggaraan penanggulangan bencana pada wilayahnya;
f. Melaporkan penyelenggaraan penanggulangan bencana kepada Walikota setiap sebulan sekali dalam kondisi normal dan setiap saat dalam kondisi darurat bencana;
g. Mengendalikan pengumpulan dan penyaluran uang dan barang;
h. Mempertanggungjawabkan penggunaan anggaran yang diterima dari anggaran pendapatan dan belanja daerah; dan
i. Melaksanakan kewajiban lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4.4 Susunan Organisasi dan Uraian Tugas



Gambar 2. Struktur Organisasi BPBD Kota Bandar Lampung

Sumber : Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 69 Tahun 2021

(1) Susunan organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah terdiri dari:

a) Kepala Badan;
b) Unsur Pengarah Penanggulangan Bencana yang terdiri dari :
1. Lembaga instansi pemerintah daerah:
2. Masyarakat Profesional /Tenaga Ahli.
c) Sekretariat, membawahi:

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
2. Jabatan Fungsional melalui Penyetaraan.

d) Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan : Kelompok Jabatan Fungsional Melalui Penyetaraan;
e) Bidang Kedaruratan dan Logistik : Kelompok Jabatan Fungsional Melalui Penyetaraan;

f) Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi : Kelompok Jabatan Fungsional Melalui Penyetaraan;

g) Unit Pelaksana Teknis;

h) Kelompok Jabatan Fungsional.

Unsur Pelaksana mernpunyai tugas melaksanakan penanggulangan bencana yang meliputi prabencana, saat tanggap darurat, dan pasca bencana secara terintegrasi.

1.Kepala Pelaksana

Tugas:

Membantu Kepala BPBD dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi unsur pelaksana dalam menjalankan tugas Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah sehari - hari.

Fungsi:

a) Koordinasi, dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya didaerah,instansi vertikal yang ada didaerah, lembaga usaha, dan atau pihak lain yang diperlukan pada tahap prabencana dan pasca bencana;
b) Komando, dilaksanakan melalui pengerahan Sumber Daya Manusia, peralatan, logistik dari satuan kerja perangkat daerah lainnya, instansi vertikal yang ada didaerah serta langkah - langkah lain yang diperlukan dalam rangka penanganan darurat bencana; dan Pelaksanaan dalam penyelenggaraan bencana, dilaksanakan secara terintegrasi dengan satuan kerja perangkat daerah dengan memperhatikan kebijakan penyelenggaraan penanggulangan bencana dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Sekretaris

Tugas :

Melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang Kesekretariatan yang meliputi Perencanaan, Penganggaran dan Evaluasi Kinerja, Administrasi Keuangan, Administrasi Barang Milik Daerah, Administrasi Kepegawaian, Administrasi Umum, Pengadaan dan Pemeliharaan Barang Milik Daerah, Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah.

Fungsi :

a. Pengoordinasian dan penyusunan rencana, program dan anggaran Badan;

b. Pemberian dukungan dan administrasi yang meliputi Ketatausahaan, Kepegawaian, Perencanaan, Keuangan, Aset/Barang Milik Daerah/Barang Milik Negara, Kerjasama, Hubungan Masyarakat, Arsip dan Dokumentasi;

c. Penataan organisasi dan tatalaksana;

d. Koordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan; dan

e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Pada BPBD Kota Bandar Lampung terdapat 3 bidang yaitu:

1. Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
   Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 69 Tahun 2021 Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan mempunyai tugas membantu Kepala pelaksana dalam mengkoordiriasikan dari melaksanakan kebijakan dibidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada prabencana serta pemberdayaan masyarakat. Bidang Pencegahan dan. Kesiapsiagaan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada pelaksana.

Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan mempunyai fungsi :

a. Perumusan kebijakan dibidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada prabencana serta pemberdayaan masyarakat.
b. Pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan dibidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada pra bencana serta pemberdayaan masyarakat.
c. Pelaksanaan hubungan kerja dengan instansi atau lembaga terkait di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada prabencana serta pemberdayaan masyarakat.
d. Pemantauan, evaluasi, dan analisis pelaporan tentang pelaksanaan kebijakan di bidang pencegahan, mitigasi dan kesiapsiagaan pada prabencana serta pemberdayaan masyarakat.

2. Bidang Kedaruratan dan Logistik

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 69 Tahun 2021 Bidang kedaruratan dan logistik mempunyai tugas membantu kepala pelaksana dalam mengkoordinasikan dan melaksanakan kebiJakan penanggulangan bencana pada saat tanggap darurat dan dukunqan logistik. Bidang Kedaruratan dan logistik, dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Pelaksana.

Bidang Kedaruratan dan Logistik mempunyai fungsi :

a) Perumusan Kebijakan dibidang penanggulangan bencana pada saat tanggap darurat, penanganan pengungsi dan dukungan logistik;
b) Pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan dibidang penanggulangan bencana pada saat tanggap darurat, penanganan pengungsi dan dukungan logistik;
c) Komando pelaksanaan penanggulangan bencana pada saat tanggap darurat;

d) Pelaksanaan hubungan kerja dibidang penanggulangan bencana pada saat tanggap darurat, penanganan pegungsi dan dukungan logistik;
e) Pemantauan, evaluasi, dan analisis pelaporan tentang pelaksanaan kebijakan dibidang penanggulangan bencana pada saat tanggap darurat, penanganan pengungsi dan dukungan logistik; dan
f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

3. Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 69 Tahun 2021 Bidang Rehabilitasi dan rekontruksi mempunyai tugas membantu Kepala Pelaksana dalam mengkoordinasikan dan melaksanakan kebijakan dibidang penanggulangan bencana pada pasca bencana. Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala Pelaksana.

Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi mempunyai fungsi :

a) Perumusan Kebijakan di bidang penanggulangan bencana pada pasca bencana;
b) Pengkoordinasian dan pelaksanaan kebijakan dibidang penanggulangan bencana pada pascabencana;
c) Pelaksanaan hubungan kerja di bidang penanggulangan bencana pada pascabencana;
d) Pemantauan evakuasi dan analisis pelaporan tentang pelaksanaan kebijakan di bidang penanggulangan bencana pada pasca bencana; dan
e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui Pra Bencana, Saat Bencana, dan Pasca Bencana dapat disimpulkan:

1. Pra Bencana

   Pada Tahap Pra Bencana disaat sebelum terjadi bencana respon petugas BPBD Kota Bandar Lampung sendiri kurang maksimal karena petugas belum berperan aktif dalam kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian pada aspek kualitas pelayanan yaitu aspek *tangibles* (bukti fisik) masih terdapat kekurangan dalam sarana dan prasarana terdapat peralatan yang sudah rusak dan aspek *reliability* (kehandalan) yaitu tidak semua petugas ahli dalam menggunakan peralatan, semua petugas dapat menggunakan peralatan hanya saja tidak semua petugas memiliki keahlian tersebut.

2. Saat Bencana

   Pada Tahap Saat Bencana terjadi respon petugas BPBD Kota Bandar Lampung cukup baik yaitu mampu untuk langsung mengkondisikan evakuasi korban, bantuan logistik dengan bekerja sama ke beberapa pihak terkait seperti TNI, Polri, BMKG, Dinas Sosial, Basarnas dan juga masyarakat. Pada aspek kualitas pelayanan dapat dilihat cukup baik pada *Resposiviness* (Daya Tanggap) dan *Assurance* (Jaminan) karena petugas BPBD sudah memiliki sikap cepat tanggap dalam merespon laporan dan keluhan masyarakat saat terjadi bencana serta petugas telah menunjukkan komitmen untuk memberikan jaminan dalam pelayanan, petugas

berusaha merespon laporan secepat mungkin dengan skala prioritas.

3. Pasca Bencana

   Pada Tahap Pasca Bencana respon petugas BPBD Kota Bandar Lampung belum maksimal dalam membantu proses pemulihan pasca bencana karena kurangnya aktif dalam peran pasca bencana. BPBD hanya berperan dalam perbaikan infrastruktur untuk menyiapkan dana tetapi kegiatan infrastruktur nya dilakukan oleh dinas PU. Petugas BPBD melakukan penyelamatan dan evakuasi pasca bencana. Meskipun begitu pada aspek kualitas pelayanan *Empathy* (Empati) sudah maksimal dimana petugas dalam menjalankan tugasnya bersikap ramah dengan masyarakat.

6.2 Saran

1. Pada saat prabencana, sebaiknya BPBD Kota Bandar Lampung dapat berperan aktif dalam kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terutama di daerah yang rawan bencana. Untuk memastikan agar masyarakat memahami terkait kesiapsiagaan. Kemudian pada aspek *tangibles* (bukti fisik) perlu perbaikan atau penggantian peralatan yang rusak, dan perawatan rutin untuk mencegah kerusakan dan aspek *reliability* (kehandalan) Diperlukan pelatihan secara berkala dan pembagian tugas sesuai keahlian agar semua petugas mahir menggunakan peralatan.
2. Pada saat pasca bencana, sebaiknya BPBD Kota Bandar Lampung dapat ikut serta aktif dalam membantu proses kelancaran pemulihan pasca trauma bencana. Serta BPBD Kota Bandar Lampung pada tahapan pasca bencana perlu lebih responsif lagi dalam menambah peranannya terkait hal-hal pasca bencana.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana. 2014. *Info Bencana : Informasi Kebencanaan Bulanan Teraktual" (edisi Februari 2014).* Jakarta : BNPB.

Barata, Atep. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media.

Bungin, H. B. 2011. Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial. Edisi 5. Jakarta: Kencana

Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.

Fuad, Anis dan Sapto Kandung. 2014. Panduan Praktis Penelitian Kualitatif. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media.

Hennink, M., Hutter, I., dan Bailey, A. 2020. Qualitative research methods. Sage Pub.

Islam, R., Kamaruddin, R., Ahmad, S. A., Jan, S. J., dan Anuar, A. R. 2016. A Review on Mechanism of Flood Disaster Management in Asia.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. PT Pembaharuan. Yogyakarta

Miles dan Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. In Jakarta: UIP. 492 hlm.

Moleong, L.J. 2014. Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 410 hlm.

Moleong, L.J. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyususnan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi. Bandung. Alfabeta. Hlm. 39

Mulyadi, D. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. In Carbohydrate Polymers.

Rahmadana,Muhammad Fitri,dkk. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Riadi, Edi. 2011. Statistika Penelitian Analisis Manual Dan IBM SPSS, Jogjakarta.

Sinambela,Lijan Poltak. 2007. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi). Bumi Aksara. Jakarta

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta : LP3ES.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: PT Alfabeta.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: PT Alfabeta.

Sujardi. 2011. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung. PT Refika aditama. Hlm.7

Susanto, A.B. 2016. *Disaster Management di Negeri Rawan Bencana.* Jakarta : Aksara Grafika Pratama.

Tjiptono, Fandy., dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management (Edisi Revisi). Yogyakarta: ANDI.

Widodo, Joko. 2001. Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik. Malang: CV Citra.

Walidin, W., Saifullah, dan Tabrani. 2015. Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory. FTK Ar-Raniry Press.

Jurnal

Along, Antonius. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak, 6(1), 94-99.

Dewi, Riska Chyntia dan Suparno. 2022. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Jurnal Media Administrasi, 7(1), 78-90.

Endah, Kiki. 2021. Birokrasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jurnal Moderat, 7(3)

Fadli, Muhammad Rijal. 2021. Memahami desain metode penelitian kualitatif. Jurnal Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum, 21(1), 33-54

Rakuasa, Heinrich. 2022. Analisis Spasial Tingkat Kerawanan Banjir di Kecamatan Teluk Ambon Baguala Kota Ambon. Jurnal Geosains dan Remote Sensing (JGRS) 3(2), 60-69..

Ristiani, Ida Yunari. 2020. Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Jurnal Ilmiah Manajemen,11(2)

Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantin, K. 2021. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Kinerja, 18(4), 513–520.

Setiawan, Ferry. 2022. Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten barito selatan. Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 6(1).

Suhartoyo. 2019. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), 2(1)

Suryono, Agus. 2001. Jurnal Administrasi Negara Volume I No. 2 Tentang Manajemen Pelayanan Publik. Malang. FIA.

Skripsi

Erentika, Listia. 2023. Pendampingan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bandar Lampung dalam Upaya Pencegahan dan Penanganan Covid 19