

**ANALISIS RELIABILITAS DAN RESPONSIVITAS  
DALAM PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA  
ALAM KEBAKARAN PADA BADAN PENANGGULANGAN  
BENCANA DAERAH DI KABUPATEN ACEH SINGKIL**

**TESIS**



Oleh  
**ABIDAH MANIK**  
NPM. 171801048

**PROGRAM MAGISTER  
ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan  
Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan  
Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil**

**Nama : Abidah Manik**

**NPM : 171801048**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Heri Kusmanto, MA**

**Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Direktur**

  
**Dr. Warjio, MA**

  
**Prof. Dr. Retna Astuti Kuswardani, MS**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Juni 2019

Yang menyatakan,



Abidah Manik



**ANALISIS RELIABILITAS DAN RESPONSIVITAS DALAM  
PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA ALAM KEBAKARAN  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
DI KABUPATEN ACEH SINGKIL**

**ABIDAH MANIK  
NPM. 171801048**

**ABSTRAK**

Kendala umum yang sering dialami BPBD Kabupaten Aceh Singkil pada saat terjadi kebakaran adalah kesulitan dalam upaya penanganannya di lapangan diantaranya keterbatasan jumlah air dan sumber air di lokasi kebakaran, tidak tersedianya fasilitas pemadaman kebakaran di lingkungan dan pada bangunan, serta respon dari unit pemadam kebakaran yang kadang terlambat tiba di lokasi dikarenakan jauhnya jarak tempuh dan kondisi lalu lintas. Mobilitas unit pemadam kebakaran sangat bergantung pada akses ke lokasi kebakaran, jenis dan kompleksitas bangunan. Lokasi pemadaman yang berada di permukiman padat dengan jalan yang sempit akan menyulitkan upaya pemadaman di Kabupaten Aceh Singkil.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas penanggulangan bencana kebakaran ditinjau dari dimensi reliabilitas (kehandalan) dan bagaimana responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis reliabilitas dan responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil.

Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan realibilitas dan responsivitas BPBD Kabupaten Aceh Singkil dalam penanggulangan kebakaran belum baik. Beberapa hal yang disarankan antara lain melakukan pelatihan bagi pegawai honor, menambahkan jumlah posko pemadam kebakaran, menjalin kerjasama dengan instansi lain terkait ketersediaan air serta lebih memperhatikan dan menanggapi keluhan masyarakat.

Kata Kunci: kualitas, responsivitas, reliabilitas, penanggulangan bencana kebakaran

**ANALYSIS OF RELIABILITY AND RESPONSIVENESS IN  
FIRE NATURAL DISASTER MANAGEMENT SERVICES AT  
REGIONAL DISASTER MANAGEMENT AGENCY  
IN THE DISTRICT OF ACEH SINGKIL**

**ABIDAH MANIK  
NPM. 171801048**

**ABSTRACT**

Common constraints that are often experienced by the Aceh Singkil District BPBD in the event of a fire are difficulties in handling efforts in the field, including the limited amount of water and water sources at the fire location, unavailability of fire suppression facilities in the environment and buildings, and the response of fire units arriving late at the location due to distance traveled and traffic conditions. The mobility of firefighting units is very dependent on access to the location of the fire, the type and complexity of the building. Extinguishing locations in dense settlements on narrow roads will make it difficult to extinguish efforts in Aceh Singkil District.

The formulation of the problem in this research is how the quality of fire disaster management is viewed from the reliability dimension (reliability) and how is the responsiveness of the Regional Disaster Management Agency (BPBD) in fire disaster management in Aceh Singkil District.

The purpose of this study was to analyze the reliability and responsiveness of the Regional Disaster Management Agency (BPBD) in fire disaster management in Aceh Singkil District.

The form of research used is descriptive qualitative research.

Based on the results of the research and discussion it was concluded that the reliability and responsiveness of the BPBD in Aceh Singkil District in the prevention of fires was not good. Some things suggested include training honorarium employees, adding the number of firefighting posts, cooperating with other agencies regarding water availability and paying more attention to and responding to community complaints.

Keywords: quality, responsiveness, reliability, fire disaster management

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas limpahan rahmatNya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan tesis ini sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area. Adapun judul tesis ini adalah : Analisis Reliabilitas dan Responsivitas Dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Kabupaten Aceh Singkil

Kebakaran merupakan salah satu jenis bencana yang cukup potensial dengan meninggalkan kerugian yang besar jika tidak mendapatkan perhatian dan penanganan yang cukup dalam upaya mitigasi bencana. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, kebakaran termasuk kepada jenis bencana alam sekaligus bencana non alam berdasarkan penyebab terjadinya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa bencana kebakaran, selain dipengaruhi oleh kondisi fisik atau yang bersifat alamiah juga dapat terjadi akibat kelalaian manusia sebagai penyebabnya. Dalam mitigasi bencana, selain aspek fisik (alamiah) ternyata aspek manusia (sosial) pun harus mendapatkan perhatian khusus.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian tesis ini, baik dukungan secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, MSc, M. Eng.

2. Direktur Program Magister Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. Warjio, MA.
4. Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. Abdul Kadir, Msi.
5. Pembimbing I, Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan penyusunan tesis ini.
6. Pembimbing II, Bapak Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, M.AP, yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
7. Suamiku H.Mursal Yusuf, SKM, M.Mkes ; anak-anakku Andien Razkia; Sulthan Alfarsyan; Raisya Nadiya Kaffa ; juga ibuku Hj. Lopianna Bancin dan keluargaku tercinta lainnya atas dukungan moril dan waktu yang telah diberikan selama ini, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik.
8. Teman-teman mahasiswa pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, yang saling dukung dan memberikan semangat selama ini dalam menjalani masa studi.

Medan, April 2019  
Penulis

**Abidah Manik**

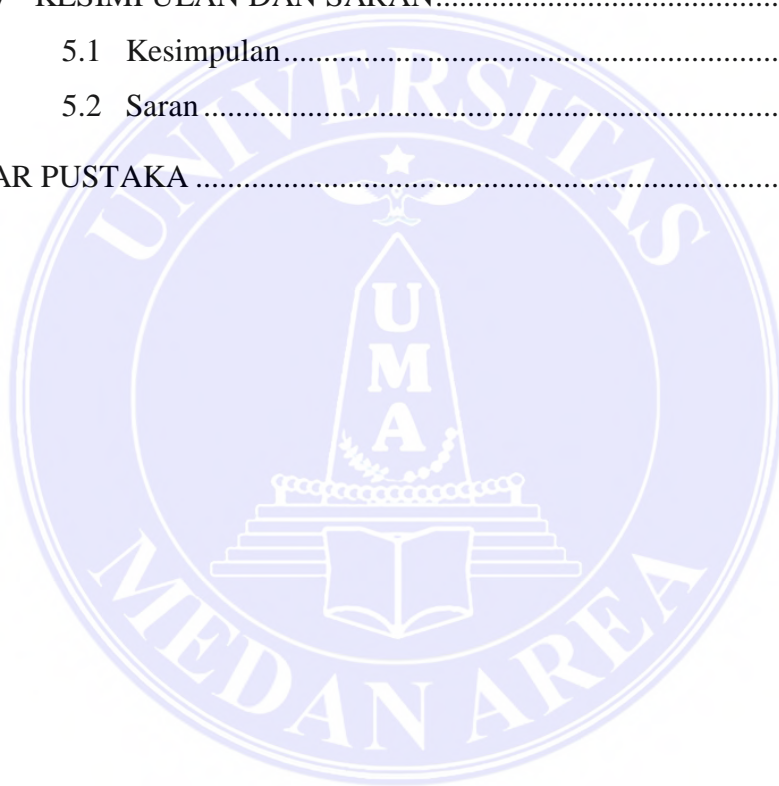
## DAFTAR ISI

### Halaman

COVER TESIS	
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Teori Kualitas .....	14
2.2 Teori Realibilitas .....	22
2.3 Teori Responsivitas .....	28
2.4 Penanggulangan Bencana Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2007 .....	32
2.4 Penelitian Terdahulu .....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	41
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
3.2 Bentuk Penelitian .....	41
3.3 Subjek Penelitian .....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5 Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	49



<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
PEMBAHASAN .....	51
4.1 Deskripsi Kabupaten Aceh Singkil.....	51
4.2 Gambaran Umum Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Aceh Singkil.....	60
4.3 Hasil Penelitian .....	84
4.4 Pembahasan .....	109
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>116</b>
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Data Bencana Kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2017 - 2018 .....	7
Tabel 4.1. Kecamatan di Kabupaten Aceh Singkil .....	57
Tabel 4.2. Sebaran Pegawai BPBD Kabupaten Aceh Singkil Berdasarkan Jenis Kelamin dan Status Kepegawaian.....	76
Tabel 4.3. Jumlah Pegawai BPBD Kabupaten Aceh Singkil Berdasarkan Golongan/Kepangkatan.....	78
Tabel 4.4. Jumlah Pegawai BPBD Kabupaten Aceh Singkil Berdasarkan Pendidikan.....	79
Tabel 4.5. Ketersediaan Mesin dan Peralatan Pendukung Pelaksanaan Tugas dan Fungsi BPBD Kabupaten Aceh Singkil .....	80
Tabel 4.6. Sarana Pendukung BPBD Kabupaten Aceh Singkil.....	81
Tabel 4.7. Rencana Tingkat Capaian Kinerja SKPD Pada Sekretariat .....	82
Tabel 4.8. Rencana Tingkat Capaian Kinerja SKPD pada Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan.....	83
Tabel 4.9. Rencana Tingkat Capaian Kinerja SKPD Pada Bidang Kedaruratan dan Logistik .....	83
Tabel 4.10. Rencana Tingkat Capaian Kinerja SKPD Pada Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi.....	84

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1. Peta Kabupaten Aceh Singkil.....	58
Gambar 4.2. Struktur Organisasi BPBD Kabupaten Aceh Singkil berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor 51 Tahun 2016.....	70



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bahaya kebakaran bagi sebagian orang merupakan kejadian bahaya yang dianggap ringan akan tetapi pada dasarnya kebakaran adalah bahaya yang besar dan serius. Kebakaran bisa terjadi karena unsur teknis maupun non teknis. Bahaya kebakaran merupakan bahaya yang besar dan serius karena dampak yang ditimbulkan sangat besar, bisa berupa kerugian materil, moril bahkan korban jiwa. Pengertian kebakaran menurut Adzim, Hebbie Ilma (2013) adalah nyala api baik kecil maupun besar pada tempat, situasi dan waktu yang tidak dikehendaki yang bersifat merugikan dan pada umumnya sulit untuk dikendalikan. Nyala api disebabkan beberapa unsur diantaranya panas, oksigen, dan bahan mudah terbakar yang menghasilkan panas dan cahaya. Adapun penyebab umum terjadinya kebakaran dikarenakan tiga faktor yaitu faktor manusia, faktor teknis dan faktor alam dan bencana alam. Resiko kebakaran dapat terjadi kapan dan dimana saja, tidak mengenal waktu akan terjadinya bencana tersebut.

Potensi bahaya kebakaran merupakan suatu keadaan yang memungkinkan atau berpotensi terhadap terjadinya kebakaran baik sebagai bencana alam ataupun bencana yang disebabkan oleh perbuatan manusia itu sendiri yang menyebabkan kerugian, kematian, kerusakan atau ketidakmampuan melaksanakan fungsi operasional yang telah ditetapkan (Tarwaka, 2012). Kerugian besar yang diakibatkan oleh kebakaran dapat diminimalisir dengan mengetahui tingkat

kerentanan kebakaran permukiman, persebaran dan luasannya dapat di analisa sehingga penanggulangannya dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Selain kebakaran permukiman, salah satu wilayah yang berpotensi terjadi kebakaran adalah hutan dan lahan yang terjadi baik alami maupun oleh perbuatan manusia, yang ditandai dengan penjararan api dengan bebas serta mengkonsumsi bahan bakar hutan dan lahan yang dilaluinya (Adinugroho, 2004:7). Bencana kebakaran hutan dan lahan merupakan permasalahan serius yang harus dihadapi bangsa Indonesia hampir setiap tahun pada musim kemarau. Kebakaran hutan ini menjadi penyebab kerusakan hutan yang paling merugikan karena dalam waktu yang singkat dapat menimbulkan kerugian, baik secara ekonomis, ekologi, estetika, maupun politik.

Kebakaran hutan dan lahan di Indonesia ini merupakan permasalahan yang rutin terjadi setiap tahun khususnya pada musim kemarau. Kejadian ini tentu sudah menjadi isu penting dan merupakan sebuah rutinitas yang menghabiskan APBN dan APBD yang cukup besar jumlahnya untuk pemadaman kebakaran. Belum lagi jika dihitung dampak kesehatan terhadap jutaan masyarakat yang terkena dampak dari asap yang ditimbulkan.

Kebakaran merupakan salah satu jenis bencana yang cukup potensial dengan meninggalkan kerugian yang besar jika tidak mendapatkan perhatian dan penanganan yang cukup dalam upaya mitigasi bencana. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, kebakaran termasuk kepada jenis bencana alam sekaligus bencana nonalam berdasarkan penyebab terjadinya. Hal tersebut mengindikasikan bahwa bencana kebakaran, selain

dipengaruhi oleh kondisi fisik atau yang bersifat alamiah juga dapat terjadi akibat kelalaian manusia sebagai penyebabnya. Dalam mitigasi bencana, selain aspek fisik (alamiah) ternyata aspek manusia (sosial) pun harus mendapatkan perhatian khusus.

Kabupaten Aceh Singkil adalah salah satu kabupaten di Provinsi Aceh yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Aceh Selatan dan sebagian wilayahnya berada di kawasan Taman Nasional Gunung Leuser. Kabupaten ini terdiri dari dua wilayah; yakni daratan dan kepulauan. Kabupaten Aceh Singkil merupakan satu-satunya daerah yang tertinggal dan termiskin di Provinsi Aceh yang ditetapkan oleh Presiden Joko Widodo melalui Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah tertinggal Tahun 2015-2019.

Meski disebut sebagai daerah termiskin dan tertinggal. Akan tetapi saat ini belasan perusahaan kelapa sawit telah beroperasi di Kabupaten yang dimekarkan dari Aceh selatan ini, mengelola lahan puluhan ribu hektar. Keberadaan perkebunan sawit di Aceh singkil, selain kurang berpengaruh terhadap peningkatan ekonomi daerah juga merusak hutan rawa gambut yang ada. Banyak perusahaan yang menanam sawit di lahan gambut dan melakukan pembersihan lahan dengan cara pembakaran sehingga berpotensi terhadap kebakaran hutan dan lahan.

Hal ini menyebabkan Aceh Singkil menjadi daerah yang rawan terhadap kebakaran hutan dan lahan terutama sekali pada saat musim kemarau, baik yang disebabkan oleh kelalaian masyarakat maupun kelalaian pihak perusahaan di

samping kebakaran-kebakaran yang disebabkan oleh faktor-faktor lain seperti kebakaran rumah hunian atau yang lainnya.

Selain bencana kebakaran, Aceh Singkil juga termasuk salah satu daerah yang rawan bencana alam banjir, dimana masyarakat sering harus mempergunakan sampan sebagai satu-satunya transportasi yang dapat dipakai sebagai penghubung daerah karena hanya memiliki satu akses jalan darat yang apabila terkena banjir maka tidak dapat dilalui dengan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat.

Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil, sebagai salah satu organisasi pemerintah dalam kerangka pemberian pelayanan publik kepada masyarakat maka tugas pelayanan publik dalam rangka menanggulangi bencana kebakaran ditugaskan kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang disingkat BPBD.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Aceh Singkil Provinsi Aceh Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan bencana Daerah Aceh Singkil, maka BPBD di kepalai langsung oleh Sekretaris daerah sedangkan sebagai unsur pelaksana ditunjuk dengan keputusan adalah seorang Kepala Pelaksana BPBD yang disingkat "Kalak".

Kepala Pelaksana dibantu oleh seorang sekretaris yang membawahi 3 (tiga) Sub Bagian dan Kepala Pelaksana juga membawahi 3 (tiga) Bidang yaitu: Bidang Pencegahan dan Kesiap Siagaan; Bidang Kedaruratan dan Logistik; dan Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi.

Pemadam Kebakaran (Damkar), yang mempunyai tugas dan tanggung jawab utama melakukan kegiatan persiapan, pencegahan, dan penanganan yang berkaitan dengan kebakaran berada di bawah seksi pemadam kebakaran di bidang Kedaruratan dan Logistik.

Ada 4 (Empat) kecamatan di wilayah Aceh Singkil yang belum memiliki armada pemadam kebakaran, 2 (dua) diantaranya yaitu Kecamatan Pulau Banyak dan Kecamatan Pulau Banyak Barat berada di wilayah kepulauan, lebih membutuhkan selang pemadam kebakaran (*fire hose*) sebagai sarana untuk memadamkan kebakaran sedangkan 2 (dua) wilayah lain yaitu Kecamatan Kuala Baru dan Kecamatan Danau Paris berada di daratan namun untuk wilayah Kecamatan Kuala Baru relatif lebih membutuhkan *fire hose* sebagai sarana pemadam kebakaran karena wilayahnya berada antara lautan dan sungai.

Berdasarkan pengumpulan data awal yang penulis lakukan mengenai respon Badan Penanggulangan Bencana Kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil dalam menangani bencana kebakaran dari beberapa sumber seperti surat kabar online dan wawancara dengan korban kebakaran dijelaskan sebagai berikut:

1. Kebakaran yang terjadi di rumah Ketua DPRK Aceh Singkil pada tanggal 29 April 2018 disebutkan oleh satpam bahwa tidak ada korban jiwa dalam musibah tersebut, namun seluruh isi rumah nyaris ludes dilahap si jago merah. Mobil pemadam kebakaran dari Pos Rimo, Simpang Kanan dan Pos Suro, datang ke lokasi setelah 11 menit dihubungi. Sekira dua jam kemudian api berhasil dijinakkan setelah petugas pemadam kebakaran bersama warga berjibaku memadamkan. (sumber : serambinews.com, diakses 1 Februari 2019).
2. Sebanyak 12 unit rumah di Dusun Harapan, Desa Ujung, Singkil, Aceh Singkil mengalami kebakaran pada tanggal 6 Februari 2018 yang terjadi sekitar jam 00.10 Wib. Tidak ada korban jiwa dalam musibah tersebut.



Namun harta benda korban nyaris tidak bisa diselamatkan. Kebakaran hebat itu membuat panik warga. Teriakan histeris terdengar saling bersahutan dengan suara gemuruh kobaran api. Amukan api berlangsung cepat lantaran konstruksi bangunan terbuat dari kayu. Tujuh mobil pemadam kebakaran yang dikerahkan ke lokasi dibantu warga baru bisa menjinakkan api sekitar dua jam kemudian. (sumber : serambinews.com, diakses 4 Februari 2019).

3. Kebakaran melanda kebun kelapa sawit warga di kawasan Danau Bungara, Kecamatan Kota Baharu, Aceh Singkil pada hari Sabtu tanggal 17 Februari 2018. Tidak diketahui luas areal kebun sawit yang terbakar. Mobil pemadam kebakaran langsung diterjunkan ke lokasi. Akan tetapi tidak bisa menjangkau seluruh areal yang terbakar, sebab akses jalan tidak memadai. Sehingga upaya pemadam di lokasi yang tak terjangkau armada pemadam kebakaran harus dilakukan secara manual oleh pemilik kebun dibantu warga. (sumber : serambinews.com, diakses 4 Februari 2019)
4. Kebakaran terjadi di pemukiman di Dusun Harapan, Gampong Ujung Kecamatan Singkil pada tanggal 5 Februari 2018. Waktu itu 13 unit rumah yang dihuni 20 kepala keluarga / 66 jiwa terbakar. sebanyak 66 jiwa terpaksa mengungsi ke rumah keluarganya. Tidak ada korban jiwa dalam kejadian tersebut. Dalam data awal yang diperoleh dari dinas kesehatan setempat berkoordinasi dengan beberapa dinas terkait jumlah korban yang dapat diinformasikan adalah sebanyak 66 Orang, terdiri dari 0 orang meninggal, 0 orang hilang, 0 Luka Berat/Rawat Inap , 0 Luka Ringan/Rawat Jalan dan 66 Orang pengungsi (sumber : wawancara, 8 Februari 2019).

Kabupaten Aceh Singkil, masuk sebagai daerah rawan kebakaran, terutama mengingat sebagian tanahnya merupakan gambut. Mengantisipasi terjadinya kebakaran lahan, warga dilarang membuka lahan dengan cara dibakar. Hal itu disampaikan Bupati Aceh Singkil saat membuka sosialisasi pencegahan kebakaran hutan dan lahan di wilayahnya, yang diselenggarakan Kodim Singkil bekerja sama dengan Pemkab setempat. Selain itu, Bupati juga memerintahkan pejabat terkait di jajarannya menandatangani pakta integritas. Hal ini sebagai

bentuk komitmen dari aparaturnya terkait dalam mencegah terjadinya kebakaran lahan dan hutan. Pada bagian lain Bupati meminta sosialisasi pencegahan kebakaran hutan melibatkan semua pihak. Tujuannya agar mereka tidak ada alasan atau tidak tahu, manakala tindakan hukum dilakukan kepada pelaku pembakaran hutan tersebut (<http://aceh.tribunnews.com/2018/03/10/singkil-rawan-kebakaran>). Berikut ini adalah data bencana kebakaran yang terjadi di Kabupaten Aceh Singkil selama tahun 2017 - 2018:

**Tabel 1.1. Data Bencana Kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2017 - 2018**

No.	Jenis Bencana	Tanggal Bencana	Lokasi Bencana		Keterangan
			Desa	Kecamatan	
1	Kebakaran Rumah	02/01/2017	Lae Butar	Gunung Meriah	
2	Kebakaran Rumah	03/01/2017	Tulaan	Gunung Meriah	
3	Kebakaran Rumah	05/01/2017	Siti Ambia	Singkil	
4	Kebakaran Lahan	18/01/2017	Gunung Lagan	Gunung Meriah	
5	Kebakaran Lahan	25/01/2017	Lae Butar	Gunung Meriah	
6	Kebakaran Lahan	03/02/2017	Kampung Baru	Singkil Utara	Kombih
7	Kebakaran Lahan	16/02/2017	Kampung Baru	Singkil Utara	
8	Kebakaran Rumah	20/02/2017	Pulo Sarok	Singkil	Cafe Barokah
9	Kebakaran Rumah	28/02/2017	Selok Aceh	Singkil	Cafe Barokah
10	Kebakaran Lahan	07/03/2017	Pemuka	Singkil	
11	Kebakaran Lahan	15/03/2017	Gunung Lagan	Gunung Meriah	
12	Kebakaran Lahan	21/03/2017	Ujung Bawang dan Pemuka	Singkil	
13	Kebakaran Rumah	11/04/2017	Pulo Sarok	Singkil	Pelabuhan
14	Kebakaran Rumah	17/04/2017	Pasar	Singkil	Kantor MAA
15	Kebakaran Lahan	15/05/2017	Sakub	Gunung Meriah	
16	Kebakaran Rumah	23/05/2017	Sakub	Gunung Meriah	
17	Kebakaran Rumah	28/05/2017	Gosong Telaga Timur	Singkil Utara	Sa'ilin
18	Kebakaran Rumah	28/06/2017	Sri Kayu	Singkohor	
19	Kebakaran Lahan	25/07/2017	Pulo Sarok	Singkil	
20	Kebakaran Lahan	26/07/2017	Pulo Sarok	Singkil	
21	Kebakaran Lahan	27/07/2017	Suka Damai	Singkil	

No.	Jenis Bencana	Tanggal Bencana	Lokasi Bencana		Keterangan
			Desa	Kecamatan	
22	Kebakaran Rumah	28/07/2017	Sakub	Gunung Meriah	
23	Kebakaran Lahan	30/07/2017	Selok Aceh	Gunung Meriah	
24	Kebakaran Rumah	23/08/2017	Gosong Telaga Utara	Singkil Utara	Adi/Dul
25	Kebakaran Rumah	24/08/2017	Suro	Suro	
26	Kebakaran Lahan	24/09/2017	Padang Lawas, Kampung Baru	Singkil Utara	
27	Kebakaran Lahan	20/10/2017	Pulo Sarok	Singkil	
28	Kebakaran Lahan	21/10/2017	Pulo Sarok	Singkil	
29	Kebakaran Lahan	26/10/2017	Selok Aceh	Singkil	
30	Kebakaran Lahan	27/10/2017	Pulo Sarok	Singkil	
31	Kebakaran Lahan	29/10/2017	Teluk Ambun	Singkil	
32	Kebakaran Lahan	17/12/2017	Padang Lawas, Kampung Baru	Singkil Utara	
33	Kebakaran Hutan dan Lahan	02/01/2018	Samar Dua	Kota Baharu	
34	Kebakaran Hutan dan Lahan	05/01/2018	Lapahan Buaya	Kota Baharu	
35	Kebakaran Hutan dan Lahan	06/01/2018	Lae Pinang	Kota Baharu	
36	Kebakaran Hutan dan Lahan	10/01/2018	Sumber Mukti	Kota Baharu	
37	Kebakaran Hutan dan Lahan	16/01/2018	Sumber Mukti	Kota Baharu	
38	Kebakaran Rumah	26/01/2018	Tanah Bara	Gunung Meriah	
39	Kebakaran Rumah	27/01/2018	Sakub	Gunung Meriah	
40	Kebakaran Hutan dan Lahan	28/01/2018	Pulo Sarok	Singkil	
41	Kebakaran Hutan dan Lahan	29/01/2018	Danau Bungara	Kota Baharu	
42	Kebakaran Hutan dan Lahan	30/01/2018	Danau Bungara	Kota Baharu	
43	Kebakaran Hutan dan Lahan	30/01/2018	Pulo Sarok	Singkil	
44	Kebakaran Hutan dan Lahan	31/01/2018	Pulo Sarok	Singkil	
45	Kebakaran Hutan dan Lahan	01/02/2018	Gosong Telaga Barat	Singkil Utara	
46	Kebakaran Hutan dan Lahan	02/02/2018	Gosong Telaga Barat	Singkil Utara	
47	Kebakaran Hutan dan Lahan	02/02/2018	Pulo Sarok	Singkil	
48	Kebakaran Hutan dan Lahan	03/02/2018	Pulo Sarok	Singkil	

No.	Jenis Bencana	Tanggal Bencana	Lokasi Bencana		Keterangan
			Desa	Kecamatan	
49	Kebakaran Rumah	05/02/2018	Ujung	Singkil	7 Unit
50	Kebakaran Hutan dan Lahan	06/02/2018	Pulo Sarok	Singkil	
51	Kebakaran Hutan dan Lahan	07/02/2018	Pulo Sarok	Singkil	
52	Kebakaran Hutan dan Lahan	11/02/2018	Pulo Sarok	Singkil	
53	Kebakaran Hutan dan Lahan	11/02/2018	Danau Bungara	Kota Baharu	
54	Kebakaran Hutan dan Lahan	13/02/2018	Samar Dua	Kota Baharu	
55	Kebakaran Hutan dan Lahan	13/02/2018	Butar	Kota Baharu	
56	Kebakaran Hutan dan Lahan	14/02/2018	Pulo Sarok	Singkil	
57	Kebakaran Hutan dan Lahan	14/02/2018	Samar Dua	Kota Baharu	
58	Kebakaran Hutan dan Lahan	14/02/2018	Muara Pea	Singkil Utara	
59	Kebakaran Hutan dan Lahan	16/02/2018	Butar	Kota Baharu	
60	Kebakaran Hutan dan Lahan	17/02/2018	Butar	Kota Baharu	
61	Kebakaran Hutan dan Lahan	17/02/2018	Danau Bungara	Kota Baharu	
62	Kebakaran Hutan dan Lahan	18/02/2018	Danau Bungara	Kota Baharu	
63	Kebakaran Hutan dan Lahan	19/02/2018	Danau Bungara	Kota Baharu	
64	Kebakaran Hutan dan Lahan	20/02/2018	Danau Bungara	Kota Baharu	
65	Kebakaran Hutan dan Lahan	21/02/2018	Singkohor	Singkohor	
66	Kebakaran Hutan dan Lahan	24/02/2018	Lentong	Kota Baharu	
67	Kebakaran Hutan dan Lahan	25/02/2018	Lentong	Kota Baharu	
68	Kebakaran Rumah	01/03/2018	Tulaan	Gunung Meriah	
69	Kebakaran Rumah	06/03/2018	Lae Pinang	Singkohor	
70	Kebakaran Hutan dan Lahan	06/03/2018	Ketapang Indah	Singkil Utara	
71	Kebakaran Hutan dan Lahan	07/03/2018	Ketapang Indah	Singkil Utara	
72	Kebakaran Hutan dan Lahan	08/03/2018	Ketapang Indah	Singkil Utara	

No.	Jenis Bencana	Tanggal Bencana	Lokasi Bencana		Keterangan
			Desa	Kecamatan	
73	Kebakaran Hutan dan Lahan	11/03/2018	Ketapang Indah	Singkil Utara	
74	Kebakaran Hutan dan Lahan	11/03/2018	Ketapang Indah	Singkil Utara	
75	Kebakaran Hutan dan Lahan	12/03/2018	Ujung Bawang	Singkil	
76	Kebakaran Rumah	10/04/2018	Lae Pinang	Singkohor	
77	Kebakaran Rumah	10/04/2018	Tanah Bara	Gunung Meriah	
78	Kebakaran Rumah	17/04/2018	Rimo	Gunung Meriah	
79	Kebakaran Rumah	24/04/2018	Salabuan, Sidorejo	Gunung Meriah	
80	Kebakaran Rumah	26/04/2018	Lae Pinang	Singkohor	
81	Kebakaran Rumah	28/04/2018	Rimo	Gunung Meriah	
82	Kebakaran Hutan dan Lahan	12/05/2018	Pea Jambu	Singkohor	
83	Kebakaran Hutan dan Lahan	20/05/2018	Salabuan, Sidorejo	Gunung Meriah	
84	Kebakaran Rumah	21/05/2018	Lae Butar, Kampung Kerani	Gunung Meriah	
85	Kebakaran Hutan dan Lahan	24/05/2018	Seri Kayu	Singkohor	
86	Kebakaran Hutan dan Lahan	02/06/2018	Suka Damai	Singkil	
87	Kebakaran Hutan dan Lahan	05/06/2018	Singkohor	Singkohor	
88	Kebakaran Hutan dan Lahan	12/06/2018	Singkohor	Singkohor	
89	Kebakaran Hutan dan Lahan	14/07/2018	Singkohor	Singkohor	
90	Kebakaran Hutan dan Lahan	19/07/2018	Singkil Utara	Singkil Utara	
91	Kebakaran Hutan dan Lahan	04/08/2018	Singkohor	Singkohor	
92	Kebakaran Hutan dan Lahan	10/08/2018	Singkohor	Singkohor	
93	Kebakaran Hutan dan Lahan	13/08/2018	Singkil	Singkil	
94	Kebakaran Hutan dan Lahan	14/08/2018	Pemuka	Singkil	
95	Kebakaran Hutan dan Lahan	17/08/2018	Suka Damai	Singkil	
96	Kebakaran Hutan dan Lahan	22/08/2018	Seri Kayu	Singkohor	
97	Kebakaran Hutan dan Lahan	26/08/2018	Salabuan, Sidorejo	Gunung Meriah	

No.	Jenis Bencana	Tanggal Bencana	Lokasi Bencana		Keterangan
			Desa	Kecamatan	
98	Kebakaran Hutan dan Lahan	27/08/2018	Seri Kayu	Singkohor	
99	Kebakaran Hutan dan Lahan	01/09/2018	Pulo Sarok	Singkil	
100	Kebakaran Hutan dan Lahan	02/09/2018	Pea Jambu	Singkohor	
101	Kebakaran Hutan dan Lahan	07/09/2018	Ketapang Indah	Singkil Utara	
102	Kebakaran Hutan dan Lahan	10/09/2018	Pea Jambu	Singkohor	
103	Kebakaran Hutan dan Lahan	18/09/2018	Salabuan, Sidorejo	Gunung Meriah	
104	Kebakaran Hutan dan Lahan	18/09/2018	Cibubukan	Simpang Kanan	
105	Kebakaran Hutan dan Lahan	22/09/2018	Salabuan, Sidorejo	Gunung Meriah	
106	Kebakaran Rumah	04/10/2018	Rimo	Gunung Meriah	

Sumber : Pusdalops-PB BPBD Aceh Singkil, 2019

Disamping masih minimnya sarana pemadam kebakaran yang ada di Aceh Singkil, kehandalan atau reliabilitas BPBD Kabupaten Aceh Singkil dalam penanggulangan kebakaran juga belum maksimal, hal ini ditunjukkan dengan dukungan personil yang masih didominasi oleh “pegawai honorer” dalam melaksanakan fungsinya sebagai petugas pemadam kebakaran maupun sebagai sopir armada pemadam kebakaran belum memiliki kecermatan, kemampuan dan keahlian yang baik dan belum mampu menjalankan standar pelayanan penanggulangan bencana kebakaran yang sesuai.

Kendala lain berkaitan dengan pelayanan penanggulangan kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil yang sering dialami pada saat terjadi kebakaran adalah kesulitan dalam upaya-upaya penanganannya di lapangan seperti penyelamatan pemadamannya diantaranya keterbatasan jumlah air dan sumber air di lokasi kebakaran, tidak tersedianya fasilitas-fasilitas pemadaman kebakaran di

lingkungan dan pada bangunan sehingga mempengaruhi responsivitas dari BPBD Kabupaten Aceh Singkil dalam penanggulangan kebakaran. Respon dari unit pemadam kebakaran yang kadang terlambat tiba di lokasi dikarenakan jauhnya jarak tempuh dan kondisi lalu lintas. Mobilitas unit pemadam kebakaran sangat bergantung pada akses ke lokasi kebakaran, jenis dan kompleksitas bangunan. Lokasi pemadaman yang berada di permukiman padat dengan jalan yang sempit akan menyulitkan upaya pemadaman.

Demikian juga pada bangunan yang cukup kompleks dan padat penduduk di Kabupaten Aceh Singkil, meski lokasi mudah dijangkau tetapi karena keterbatasan peralatan pemadam kebakaran, sehingga mengalami kesulitan dalam mengatasi pemadamannya. Pengelolaan bencana kebakaran juga bukan sekedar menyediakan alat pemadam atau melakukan latihan peran kebakaran, namun diperlukan suatu program yang terencana dalam suatu sistem manajemen kebakaran yang merupakan upaya terpadu untuk mengelola risiko kebakaran mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan tindak lanjutnya (Ramli, 2010).

Berdasarkan latar belakang tersebut, terlihat bahwa kualitas penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah belum maksimal, oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul : Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Kabupaten Aceh Singkil.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana reliabilitas (kehandalan ) Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil?
2. Bagaimana responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis reliabilitas (kehandalan) Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil.
2. Menganalisis responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan keilmuan, khususnya di bidang Administrasi publik.
2. Melalui penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang kualitas dan responsivitas dalam pelayanan publik.
3. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Kualitas**

Kualitas dapat menjadi konsep yang berbeda bagi beberapa orang, pengertian kualitas terus berevolusi seiring dengan pertumbuhan dan kedewasaan profesi yang berhubungan dengan kualitas. Tidak ada satu pun konsultan maupun pelaku bisnis yang setuju pada satu pengertian kualitas yang universal. Sebuah penelitian yang menanyakan tentang definisi kualitas pada manajer perusahaan di bagian timur Amerika Serikat menghasilkan beberapa jawaban yang berbeda, diantaranya (Evans et al., 2007, p12):

1. Kesempurnaan
2. Konsistensi
3. Pengurangan limbah
4. Kecepatan pengiriman
5. Ketaatan pada peraturan dan prosedur
6. Penyediaan produk yang baik dan bermanfaat
7. Melakukan hal yang benar sejak awal
8. Memuaskan pelanggan
9. Pelayanan pelanggan secara total dan memuaskan

Definisi tersebut dapat berarti bahwa pengertian kualitas dari berbagai paradigma dapat membantu kita dalam memahami peran kualitas di berbagai bagian dari sebuah organisasi.

Sementara Soewarno Hardjosoedarmo (2006:7) mengemukakan bahwa “... secara umum dapat dikatakan bahwa mutu sebagai karakteristik produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau konsumen dan diperoleh melalui proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan”.

Maka dapat disimpulkan dengan kualitas atau mutu adalah sifat- sifat yang dimiliki oleh setiap produk barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang memiliki kelebihan-kelebihan yang diperoleh melalui proses dan perbaikan yang berkelanjutan. Kualitas kerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Marcana (2000:21) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas kerja yaitu : “Kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang hendak dicapai secara efektif dan efisien”

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008 : 51). Menurut Gronos (dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2012 ) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan. Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang

penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011 : 23). Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh kerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti yang sebenarnya, yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki. Berkualitas bukan hanya pandai saja, memenuhi semua syarat kualitatif yang dituntut pekerjaan itu, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana. Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya.

Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk barang ataupun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Hal tersebut senada dengan pendapat Yoyon B. Irianto dalam Casmita (2003:28) yang menyebutkan bahwa “kualitas adalah paduan sifat-sifat barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi pelanggan”.

Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidak puasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006). Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market shares suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan perusahaan (Gilbert dkk, 2004).

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mendefinisikannya sebagai berikut:

Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml (1990) dalam

Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa: *SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.*

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Selanjutnya Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan).

Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap dan digunakan sebagai dasar skala SERVQUAL, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu: (1) tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) realibility, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) responsiveness, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) assurance, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) empathy, yaitu mencakup

kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Dwiyanto (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2008, p.30) ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang yaitu:

1. Intangibility (tidak berwujud) jasa berbeda dengan barang.

Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Konsep intangible pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu: 1. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa 2. Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohani.

2. Inseparability (tidak terpisah antara produksi dan konsumsi)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa, umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Variability (outputnya tidak terstandar)

Jasa bersifat sangat variabel yang memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana saja jasa tersebut dihasilkan. Para konsumen sangat peduli akan variability yang tinggi dan seringkali mereka meminta pendapat kepada orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Dalam hal ini, penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam

pengendalian kualitas, yaitu: a. Melakukan investasi dalam seleksi pelatihan personil yang baik . b. Melakukan standarisasi proses pelaksana jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu biro jasa yang menggambarkan peristiwa dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.

#### 4. Perishability (tidak dapat disimpan)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, harus langsung dikonsumsi pada saat itu juga, jika tidak jasa tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak menjadi masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan yang tetap, sedangkan keadaan permintaan yang tidak tetap akan menyebabkan banyaknya kapasitas yang menganggur dan berakibat pelanggan tidak terlayani dengan baik sehingga pelanggan akan pindah ke penyedia jasa yang lain.

Menurut Tjiptono (2011, p.7), dijelaskan bahwa definisi kualitas tidak ada yang sempurna. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa harus mendefinisikan berdasarkan kualitas, tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi konsumen mempunyai arti sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.



## 2.2. Teori Reliabilitas

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas/bonafiditas/citra perusahaan dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan.

Menurut Zahruli (2006) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada masyarakat. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh petugas pelayanan, profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pelayanan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Keandalan mempunyai arti kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu tertentu. Keandalan adalah kemungkinan produk untuk tidak berfungsi pada periode waktu tertentu. Yang intinya reliabilitas (keandalan) adalah saat seluruh informan percaya bahwa pelayanan tertentu bagi mereka sangat memuaskan dan seperti yang diharapkan.

Imbalo (2006), menyebutkan faktor- faktor yang mempengaruhi reliability (keandalan) meliputi:

1. Ability: Petugas harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan sehingga pada pelaksanaan tugasnya, petugas yang dimaksud mampu menunjukkan prestasi.
2. Performance: Membina dan memelihara kinerja dari petugas dan institusi yang diwakilinya merupakan kewajiban petugas yang handal.
3. Personality: Seorang petugas sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai petugas serta memelihara tugas-tugasnya yang berkaitan dengan fungsinya yang menjadikan kepribadian yang sangat penting.
4. Credibility: Merupakan batu ujian bagi para petugas yang berusaha mendukung upaya organisasi, tanpa memiliki rasa ragu dalam menangani masalah yang diberikan.
5. Maturity: Mampu mengendalikan kondisi, dalam hal ini kemampuan jiwa yang dewasa dan cukup matang untuk mengendalikan diri orang lain.

Moekijat (2002), menyebutkan hal - hal yang mencakup reliability (keandalan) yaitu:

1. Keterampilan Petugas

Psikologi industri menyatakan bahwa keterampilan kerja adalah kemampuan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya (As'ad 2000). Jadi keterampilan kerja dapat diartikan sebagai hasil yang dapat dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan atau tugas yang bersangkutan. Keterampilan kerja antara orang yang satu dengan orang yang lainnya dalam

situasi kerja adalah perbedaan karakteristik individual. Disamping itu, orang yang sama dapat membentuk penampilan kerja yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Dari sinilah dapat disimpulkan bahwa kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor situasi (As'ad, 2000).

Dalam buku yang sama mengutip pendapat Law Lwer dan Printer (2007) yang menyebutkan bahwa penampilan kerja adalah *successful role astrievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dengan kata lain penampilan kerja sebagai kesuksesan seorang dapat melaksanakan pekerjaannya. Jadi penampilan kerja dapat diartikan sebagai hasil hanya dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan adalah tugas yang bersangkutan.

Menurut Indrawijaya (2009), prestasi kerja seseorang bergantung pada keinginannya (motivasi) untuk berprestasi dan kemampuan untuk melakukannya. Ada tiga variabel yang mempengaruhi perilaku dan penampilan kerja yaitu individu, variabel organisasi dan variabel psikologi. Hasil dari perilaku individu di dalam organisasi tampak dalam bentuk penampilan kerja. Sehingga, didalam organisasi variabel organisasi dan variabel psikologi tidak hanya mempengaruhi prilaku tetapi juga penampilan kerja seseorang. Penampilan kerja adalah prilaku yang berkaitan langsung dengan tugas-tugas pekerjaan dan yang perlu diselesaikan untuk mencapai karakteristik individu ini memerlukan penyesuaian terhadap situasi tempat kerja dan organisasinya dan pada umumnya sikap terhadap pekerjaan dapat mempengaruhi kerja atau demikian pula sebaliknya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan petugas merupakan hasil interaksi antara motivasi dan kemampuan pada diri seseorang. Orang yang tinggi motivasinya tetapi rendah kemampuannya, akan menghasilkan penampilan kerja yang rendah pula. Begitu pula orang yang kemampuannya, dan motivasinya rendah dan penampilan kerja tinggi diperlukan adanya orang yang memiliki motivasi dan kemampuan tinggi (Indrawijaya, 2009).

## 2. Kelengkapan Sarana

Sarana merupakan aset sebuah organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Dengan adanya sarana yang lengkap, maka petugas akan mudah untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan, selain itu dengan sarana yang memadai juga akan mempengaruhi profesional petugas dan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat (Sedarmayanti, 2007).

## 3. Ketepatan Waktu

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang dimulai dari pendaftaran, waktu tunggu, dan waktu antri. Pemeriksaan yang handal mencerminkan ketepatan waktu pelayanan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan (Nurmiah, 2001).

Pelayanan yang handal akan dapat memuaskan pelanggan, faktor perilaku manusia adalah dapat menentukan, selain bentuk isi (*content*) mutu barang atau jasa yang diberikan. Perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan menurut De Vriye dalam (Nurmiah, 2001) adalah sebagai berikut :

1. Self esteem: penghargaan terhadap diri sendiri, dengan pandai menghargai dirinya sendiri, seorang karyawan akan berpikiran dan bertindak positif terhadap orang lain, sehingga pandai menghargai pelanggan dengan baik.
2. Exceed expectation: memberikan pelayanan dengan melebihi harapan masyarakat (mematuhi dan melebihi standar) secara konsisten.
3. Recovery: adanya keluhan masyarakat jangan dianggap sebagai suatu beban masalah namun suatu peluang untuk memperbaiki atau meningkatkan diri.
4. Vision: pelayanan prima sangat berkaitan dengan visi organisasi.
5. Care: perhatian atau perlakuan terhadap masyarakat dengan baik dan tulus.
6. Pemberdayaan: memberdayakan agar petugas mampu bertanggung jawab.

Manfaat Reliability (keandalan) dalam suatu organisasi antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Riyadi (2004) menyebutkan implementasi reliability (keandalan) meliputi:

1. Kemampuan organisasi dalam memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan, hal ini mencerminkan tanggung jawab terhadap masyarakat untuk memberikan kepuasan.
2. Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit, yang mencerminkan kemampuan organisasi untuk memproses pelayanan hendaknya harus dilakukan dengan cepat dan dengan cara yang mudah karena manfaat dari pelayanan adalah ketika masyarakat memperoleh hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan mudah
3. Pelayanan yang cepat, artinya diperlukan kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan masyarakat
4. Kemudahan pendapatan informasi pelayanan, kemampuan dan kemudahan untuk menyediakan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat serta ketidaktahuan masyarakat terhadap hak-haknya merupakan salah satu indikator terhadap kurangnya informasi pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi agar mereka dapat memperoleh yang mereka butuhkan ketika masyarakat meminta pelayanan
5. Sikap petugas dalam menghadapi keluhan. Untuk memperluas dan mempertahankan loyalitas masyarakat, maka harus dilakukan suatu komunikasi yang terus menerus serta efektif dengan masyarakat terutama menghadapi keluhan masyarakat. Salah satu upaya yang jelas adalah dengan mendengarkan apa yang diinginkan oleh masyarakat dalam memberikan

pengertian yang jelas mengenai kemampuan suatu organisasi dalam melayani mereka.

### **2.3. Teori Responsivitas**

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Rendahnya kemampuan aparat birokrasi merespon dapat menimbulkan krisis kepercayaan terhadap birokrasi. Inisiatif dan kreativitas birokrasi dalam merespon krisis dan dampaknya sama sekali tidak memadai. Masyarakat yang mengharapkan birokrasi untuk memberi respon yang tepat dan cepat terhadap krisis yang terjadi menjadi amat kecewa karena ternyata tindakan birokrasi cenderung reaktif dan tidak efektif. Berbagai persoalan yang terjadi di pusat dan di daerah tidak dapat diselesaikan dengan baik, bahkan cenderung dibiarkan sehingga masyarakat menjadi semakin tidak percaya terhadap kemampuan birokrasi dalam menyelesaikan krisis.

Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan. Indikasi nyata dari belum dikembangkannya komunikasi eksternal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada masih besarnya gap yang terjadi. Gap terjadi merupakan gambaran pelayanan yang memperlihatkan bahwa belum ditemukan kesamaan persepsi antara harapan masyarakat dan birokrat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Di era globalisasi masalah pelayanan publik saat ini sedang banyak dibicarakan masyarakat terutama untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Tujuan pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut

Untuk instansi pemerintah yang menjadi pelayan publik pengukuran kinerjanya menjadi sangat penting untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dalam hal pemberian pelayanan, selain itu juga pengukuran kinerja dapat dijadikan tolak ukur apakah masyarakat sudah puas dengan kinerja pelayanan yang ada. Dengan adanya informasi tentang penilaian kinerja tersebut dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja agar lebih sistematis dan tepat arah sehingga tujuan ataupun misi organisasi bisa tercapai dan pelayanan publik yang diberikan bisa lebih optimal. Dengan adanya kinerja birokrasi yang tinggi maka organisasi tersebut akan berjalan secara efektif, efisien dan responsif dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan sangat erat hubungannya dengan kegiatan suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta. Pelayanan merupakan salah satu fungsi dan bentuk



tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. Adapun dasar dalam memberikan pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 tahun 2012, Menurut Peraturan MENPAN Nomor 38 Tahun 2012, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan adalah responsivitas. Sebagai aparatur negara, pegawai harus selalu memperhatikan dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pemenuhan kebutuhan ini harus dilakukan dengan cepat dan responsif sehingga pelayanan yang diberikan dinilai berkualitas. Di era pemerintahan modern dewasa ini, fungsi pokok birokrasi dalam Negara adalah menjamin terselenggaranya kehidupan Negara dan menjadimenjadi alat rakyat/masyarakatdalam mencapai tujuan suatu Negara.

Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 31 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian PANRB, maka fungsi dari Aparatur Birokrat itu yakni Pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan di bidang sistem pengawasan, penerapan sistem

integritas, dan pengelolaan pengaduan masyarakat. Kenyataannya fungsi birokrasi pemerintah belum berjalan sebagaimana mestinya. Masyarakat pada umumnya mengidentikan birokrasi sebagai proses berbelit, belit, waktu yang lama, biaya yang banyak, dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah bahwasanya birokrasi sangat tidak adil dan tidak efisien. Sikap mental yang arogan dan etos kerja rendah dikalangan birokrat sering menjadi sumber masalah bagi peningkatan kualitas pelayanan publik selama ini.

Responsivitas dalam salah satu konsep yang digunakan dalam pengukuran kinerja sangat diperlukan dalam pelayanan publik salah satunya adalah dalam pelayanan publik. Hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidakselarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi.

#### **2.4. Penanggulangan Bencana Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2007**

Perubahan paradigma tentang bencana memberikan pandangan baru terhadap penanggulangan bencana di Indonesia, dari yang sifatnya responsive

menjadi manajemen risiko. Bencana adalah sesuatu yang tidak terpisahkan dari sistem yang ada di muka bumi. Dalam perkembangannya ilmu tentang bencana banyak dikaji. Dalam konsep ilmu bencana penting bagi kita untuk membedakan antara bencana dengan ancaman, sehingga pemahaman ini akan menjadi tolak ukur dalam mengenal apa itu risiko bencana.

Bencana (*disaster*) adalah suatu gangguan serius terhadap keberfungsian suatu komunitas atau masyarakat yang mengakibatkan kerugian manusia, materi, ekonomi, atau lingkungan yang meluas yang melampaui kemampuan komunitas atau masyarakat yang terkena dampak untuk mengatasi dengan menggunakan sumberdaya mereka sendiri (*ISDR, 2004*). Undang-Undang No 24 tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana mendefinisikan bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor non-alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis (Anonim, 2007).

Bahaya (*hazard*) adalah suatu fenomena fisik atau aktivitas manusia yang berpotensi merusak, yang dapat menyebabkan hilangnya nyawa atau cedera, kerusakan harta-benda, gangguan sosial dan ekonomi atau kerusakan lingkungan (*ISDR, 2004*), atau kejadian potensial yang merupakan ancaman terhadap kesehatan, keamanan, kesejahteraan masyarakat, fungsi ekonomi, masyarakat atau kesatuan organisasi pemerintah yang lebih luas yang berdampak langsung terhadap aset yang ada di masyarakat. Bahaya merupakan suatu even kejadian

ancaman yang dapat berdampak pada kehidupan manusia, aset-aset penghidupan dan lingkungannya, bahaya selalu berhubungan dengan risiko bencana (Clark, dkk., 1984 dalam Affeltranger, dkk., 2006). Besarnya suatu bahaya menjadi salah satu unsur dalam penilaian risiko bencana. Pengkajian bahaya adalah suatu analisis untuk mengidentifikasi probabilitas suatu bahaya tertentu, pada suatu waktu tertentu di masa yang akan datang, serta intensitas dan wilayah dampaknya (ISDR, 2004)

Risiko (*risk*) adalah probabilitas timbulnya konsekuensi yang merusak atau kerugian yang sudah diperkirakan (hilangnya nyawa, cederanya orang-orang, terganggunya harta benda, penghidupan dan aktivitas ekonomi, atau rusaknya lingkungan) yang diakibatkan oleh adanya interaksi antara bahaya yang ditimbulkan alam atau diakibatkan manusia serta kondisi yang rentan (ISDR, 2004).

Kegiatan Pencegahan bencana adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk menghilangkan dan/atau mengurangi ancaman bencana (UU No. 24 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (6)). Pencegahan merupakan suatu upaya preventif dalam mengelola ancaman dan kerentanan dari risiko bencana yang tertuang dalam program-program di masyarakat di tingkat local maupun daerah di tingkat kabupaten untuk menghilangkan secara total ancaman dan kerentanan penyebab risiko bencana.

Mitigasi bencana adalah serangkaian upaya untuk mengurangi risiko bencana, baik melalui pembangunan fisik maupun penyadaran dan peningkatan kemampuan dalam menghadapi bencana (UU No. 24 Tahun 2007 Pasal 1 ayat

(9)). Kegiatan mitigasi bertujuan untuk meminimalisasi dampak ancaman dalam tahapannya kegiatan mitigasi dilakukan ketika kita telah melakukan identifikasi ancaman dengan program-program yang di prioritaskan untuk mengelola ancaman.

Kesiapsiagaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi bencana melalui pengorganisasian serta melalui langkah yang tepat guna dan berdaya guna (UU No. 24 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (7)).

Peringatan dini adalah serangkaian kegiatan pemberian peringatan sesegera mungkin kepada masyarakat tentang kemungkinan terjadinya bencana pada suatu tempat oleh lembaga yang berwenang (UU No 24 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (8)).

Tanggap darurat bencana adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera pada saat kejadian bencana untuk menangani dampak buruk yang ditimbulkan, yang meliputi kegiatan penyelamatan dan evakuasi korban, harta benda, pemenuhan kebutuhan dasar, perlindungan, pengurusan pengungsi, penyelamatan, serta pemulihan prasarana dan sarana (UU No. 24 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (10))

Rehabilitasi adalah perbaikan dan pemulihan semua aspek pelayanan publik atau masyarakat sampai tingkat yang memadai pada wilayah pascabencana dengan sasaran utama untuk normalisasi atau berjalannya secara wajar semua aspek pemerintahan dan kehidupan masyarakat pada wilayah pascabencana (UU No 24 tahun 2007 Pasal 1 ayat (11)).

Rekonstruksi adalah pembangunan kembali semua prasarana dan sarana, kelembagaan pada wilayah pasca bencana, baik pada tingkat pemerintahan maupun masyarakat dengan sasaran utama tumbuh dan berkembangnya kegiatan perekonomian, sosial dan budaya, tegaknya hukum dan ketertiban, dan bangkitnya peran serta masyarakat dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat pada wilayah pascabencana (UU No 24 tahun 2007 Pasal 1 ayat (12)).

Kegiatan penanggulangan bencana adalah seluruh aspek kegiatan yang meliputi aspek perencanaan dan penanggulangan bencana pada sebelum terjadi, saat terjadi dan sesudah terjadi bencana yang dirancang untuk memberikan kerangka bagi orang perorangan atau komunitas yang berisiko terkena bencana untuk menghindari risiko, mengendalikan risiko, mengurangi risiko, menanggulangi maupun memulihkan diri dari dampak bencana. Penyelenggaraan penanggulangan bencana adalah serangkaian upaya yang meliputi penetapan kebijakan pembangunan yang berisiko timbulnya bencana, kegiatan pencegahan bencana, tanggap darurat, rehabilitasi dan rekonstruksi. Pemahaman tentang kegiatan penanggulangan bencana dapat disederhanakan dalam suatu siklus kegiatan.

## **2.5. Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian oleh Rusli pada Tahun 2015 yang merupakan Staf Pengajar Jurusan Teknik Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Tadulako, Palu mengenai *Analisis Manajemen Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Parigi* menyebutkan bahwa tingkat keberhasilan pencegahan dan penanggulangan kebakaran wilayah sangat bergantung pada faktor-faktor

intensitas, volume bangunan, sistem jaringan transportasi wilayah, sarana dan prasarana termasuk potensi air serta potensi kebakaran, jarak dan jangkauan antar wilayah dan letak sumber air.

Faktor penentu lainnya adalah partisipasi masyarakat, aspek rescue dan aspek penegakan hukum. Luas wilayah dan rencana berbanding lurus dengan jumlah wilayah manajemen kebakaran (WMK) dan jumlah personil maupun peralatan yang dibutuhkan dalam upaya pencegahan dan penanggulangan kebakaran wilayah.

Penelitian mengenai *Sinergitas Instansi Pemerintah Dalam Penanggulangan Kebakaran Hutan Dan Lahan Yang Terjadi Di Kabupaten Rokan Hilir* oleh Fajar Ahmad dalam Jurnal JOM Fisip Vol 5 No. 1 Tahun 2018 disebutkan bahwa sinergisitas instansi pemerintah daerah dalam penanggulangan kebakaran hutan dan lahan di Kabupaten Rokan Hilir tahun 2015 belum berjalan efektif, intensitas pelaksanaan sinergisitas yang masih kurang, salah satu penyebabnya yaitu komunikasi antar instansi Pemerintah Daerah yang belum tercipta dengan baik. Pemerintah dengan instansi terkait berjalan sesuai dengan peranan masing-masing dalam menanggulangi kebakaran hutan dan lahan ini. Hubungan komunikasi antar Instansi Pemerintah Daerah dalam penanggulangan kebakaran hutan dan lahan jarang sekali terjadi, sehingga persoalan sebenarnya mengenai kebakaran hutan dan lahan menjadi sulit di temui dan dicari jalan keluarnya.

Penelitian mengenai *Efektivitas Kerja Pegawai UPT Pemadam Kebakaran Kijang pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)* oleh



Edi Zulkarnain pada tahun 2018 dijelaskannya bahwa BPBD Kabupaten Bintan sudah efektif dalam menanggulangi kebakaran meskipun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar pekerjaan pegawai pada UPT Damkar Kijang menjadi semakin efektif. Adapun hasil penelitian yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari dimensi spesifik secara umum hasil kerja pegawai UPT Damkar Kijang sudah baik. Dari hasil observasi yang dilakukan terlihat memang sangat dibutuhkan penambahan pegawai/personil pada UPT Damkar Kijang. Setelah dilakukan observasi dapat diketahui juga bahwa penempatan posisi pegawai/personil yang ada di UPT Damkar Kijang sudah sesuai dengan pendidikan yang didapatkan baik itu formal ataupun informal.
2. Pada dimensi dapat diukur sudah baik, namun ada hal yang harus diperhatikan seperti pegawai UPT Damkar Kijang selalu berusaha bekerja semaksimal mungkin dan bekerja sesuai aturan yang telah ditetapkan, akan tetapi kendala yang mereka hadapi adalah jarak tempuh dan akses masuk ke lokasi yang sulit. Hal ini yang menyebabkan pekerjaan tidak selalu tepat waktu dan terkesan lambat.
3. Dalam dimensi relevan bisa dilihat bahwa seluruh pegawai/personil yang ada di UPT Damkar Kijang sudah bekerja dengan baik dan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.
4. Dimensi yang terakhir adalah dimensi dapat dilacak, diketahui bahwa pegawai yang ada di UPT Damkar Kijang dalam melaksanakan tugasnya sudah bekerja dengan baik, dan rata-rata pegawai/personil yang ada di UPT Damkar Kijang

sudah bisa mengoperasikan alat-alat pemadam kebakaran, namun peralatan pemadam kebakaran yang ada di UPT Damkar Kijang masih dikatakan kurang.

5. Hambatan yang ada di UPT Damkar Kijang adalah kurangnya pegawai dan minimnya alat-alat pemadam kebakaran, hal ini perlu diperhatikan guna meningkatkan kinerja UPT Damkar Kijang dilapangan.

Walaupun sebagian besar hasil penelitian mengenai penanggulangan bencana kebakaran memiliki kesamaan, namun penulis menemukan beberapa hal yang menjadi perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang penulis lakukan, antara lain: kualitas penanggulangan kebakaran oleh BPBD Kabupaten Aceh Singkil dilihat dari dimensi reliabilitas dan responsivitas tergolong belum baik, hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang menyebutkan bahwa petugas pemadam kebakaran pada BPBD Kabupaten Aceh Singkil masih ada yang tidak cermat dan fokus dalam menangani bencana kebakaran, petugas pemadam kebakaran BPBD Kabupaten Aceh Singkil belum maksimal dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar, belum semua petugas pemadam kebakaran di BPBD Kabupaten Aceh Singkil memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan alat bantu, regulasi pada BPBD Kabupaten Aceh Singkil masih bersifat top down dan BPBD Kabupaten Aceh Singkil masih kurang menanggapi keluhan masyarakat.

Oleh sebab itu beberapa hal yang disarankan kepada BPBD Kabupaten Aceh Singkil adalah harus memberikan pelatihan khusus kepada petugas pemadam kebakaran khususnya pegawai honor, menambah jumlah posko pemadam kebakaran, melakukan kerjasama dengan instansi terkait ketersediaan

instalasi air dan lebih memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Aceh Singkil, hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Singkil Sesuai Peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor 51 Tahun 2016, Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah tugas Unsur Pelaksanaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Singkil mempunyai tugas melaksanakan penanggulangan bencana daerah secara terintegrasi. Sedangkan waktu penelitian ini didasarkan pada jadwal penelitian dan penyusunan proposal tesis yang telah ditentukan akademis mulai bulan Desember 2018 sampai dengan Februari 2019.

#### **3.2. Bentuk Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian yang menekankan pada proses dan makna, maka bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang bermaksud memberikan gambaran masalah secara sistematis, cermat, rinci dan mendalam mengenai kondisi pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Singkil ketika menanggulangi bencana kebakaran di Aceh Singkil.

Menurut H.B Sutopo (2002:48) penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisis kualitatifnya. Dengan kata lain penelitian kualitatif lebih mementingkan makna, tidak

ditentukan oleh kuantitasnya, tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya dan cara memandang atau perspektifnya.

Bentuk penelitian ini mengupayakan pencarian data yang berupa kata-kata dalam susunan kalimat atau gambar yang berlanjut pada analisis data untuk memberikan gambaran yang sesuai dengan keadaan yang nyata tentang permasalahan yang ada. Menurut Nasir (1988:63) metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Dalam penelitian ini penulis berupaya menggambarkan bagaimana langkah yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Singkil dalam upaya pemberian pelayanan dalam menanggulangi bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil melalui data yang dikumpulkan melalui wawancara berupa kalimat atau gambar yang memiliki arti.

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menggambarkan secara terperinci tentang proses penanggulangan bencana di Kabupaten Aceh Singkil terutama mengenai penanggulangan bencana kebakaran.

### **3.3. Subjek Penelitian**

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong 2007:6)

Moleong (2010:132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian.

Menurut Hendarso (dalam Suyanto, 2005 :171-172) informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu:

1. Informan kunci (key informan), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka informan ditentukan dengan tidak didasarkan pedoman atau berdasarkan perwakilan populasi, namun berdasarkan kedalaman informasi yang dibutuhkan, yaitu dengan menemukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan pada informan lainnya dengan tujuan mengembangkan dan mencari informasi sebanyak-banyaknya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Dalam hal ini yang dijadikan sebagai informan pada penelitian ini adalah yang telah mewakili dan disesuaikan dengan peranannya dalam penanggulangan bencana daerah di Kabupaten Aceh Singkil untuk khususnya bencana kebakaran. Maka dalam penelitian ini digunakan informan yang terdiri dari:

1. Informan kunci, berjumlah 5 (lima) orang yaitu Sekretaris BPBD, Kabid Pencegahan dan Kesiap Siagaan, Kabid Kedaruratan dan Logistik dan Pemadam Kebakaran, Kasi Pencegahan, Kasi Kesiap Siagaan.
2. Informan utama, berjumlah 7 (tujuh) orang, yaitu: korban bencana kebakaran di wilayah Kabupaten Aceh Singkil.
3. Informan tambahan, berjumlah 5 (lima) orang, yaitu: tokoh masyarakat Kabupaten Aceh Singkil.

#### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi Lapangan, yaitu dengan mengamati dengan mengunjungi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Singkil untuk mengetahui proses pelaksanaan penanggulangan bencana khususnya bencana kebakaran, kondisi sarana dan prasarana yang tersedia, pemanfaatan teknologi informasi yang telah digunakan dalam upaya meningkatkan kualitas penanggulangan kebakaran. Adapun studi lapangan ini terdiri dari:
  - a. Observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, akurat, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.

- b. Wawancara, melakukan tanya jawab dengan narasumber yang mengetahui dan memahami lebih jauh khususnya mengenai proses penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil.
2. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku-buku yang berhubungan langsung dengan reliabilitas dan responsivitas penanggulangan bencana serta kebijakan pemerintah khususnya mengenai penanggulangan bencana kebakaran.
3. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara menelaah dokumen-dokumen resmi dan arsip-arsip dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Singkil yang berkaitan dengan proses pelaksanaan dan penerbitan dokumen. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mendukung dan melengkapi data yang telah terkumpul dari beberapa teknik penggalian data sebelumnya.

### **3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional**

#### **3.5.1. Defenisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan definisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu kata atau kelompok kata. Pemaknaan dari konsep yang digunakan sehingga mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan. Adapun definisi konseptual pada penelitian ini terdiri dari kualitas yang merupakan variable umum pada pada penelitian ini, sedangkan reliabilitas dan responsivitas adalah 2 (dua) dimensi yang dipilih berdasarkan latar belakang masalah yang menunjukkan bahwa dua dimensi tersebut masih belum



maksimal dilaksanakan oleh BPBD Kabupaten Aceh Singkil dalam penanggulangan kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil:

#### 1. Kualitas

Dwiyanto (2011), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

#### 2. Reliabilitas

Reliabilitas atau kehandalan menurut Dwiyanto (2011) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Kesempurnaan suatu pelayanan dapat dinyatakan berkualitas bila didukung adanya kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan responsibel, sehingga waktu yang dijanjikan untuk melakukan layanan semakin efisien dan efektif bagi penerima layanan. Agar akurasi layanan dapat memuaskan penerima layanan, maka dibutuhkan adanya keandalan di dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Realibilitas mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal organisasi pemberi jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dalam memenuhi janjinya. Misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

### 3. Responsivitas

Responsivitas menurut Dwiyanto (2011) merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program - program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat. Pentingnya mewujudkan apa yang telah di respon tersebut ke dalam program dan kegiatan pelayanan adalah merupakan bentuk dari kewajiban birokrasi dan pengabaian terhadap hal tersebut akan berdampak pada kekecewaan yang berujung pada “Krisis Kepercayaan” kepada pemerintah.

Untuk meningkatkan responsivitas organisasi terhadap kebutuhan pelanggan, menurut Dwiyanto (2011) terdapat 2 strategi yang dapat digunakan, yaitu menerapkan strategi KYC (*Know Your Customers*) dan menerapkan Model *Citizen Captep*. Prinsip *Know Your Customer* (KYC) digunakan oleh birokrasi publik untuk mengenali kebutuhan dan kepentingan pelanggan sebelum memutuskan jenis pelayanan yang akan diberikan. Untuk mengetahui keinginan, kebutuhan dan kepentingan pengguna atau pelanggan, birokrasi pelayanan harus mendekati diri dengan pelanggan. Tidak ada alasan bagi birokrasi pemerintah untuk tidak berbuat seperti itu.

### **3.5.2. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

#### **1. Kualitas**

Dwiyanto (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 indikator, yaitu:

- a. Tangible (Berwujud),
- b. Reliability (Kehandalan),
- c. Responsiveness (Ketanggapan),
- d. Assurance (Jaminan), dan
- e. Emphaty (Empati).

## 2. Reliabilitas

Indikator yang akan diukur adalah kehandalan (*reliability*) BPBD Kabupaten Aceh Singkil dalam penanggulangan kebakaran, yang terdiri dari:

- a. Kecermatan petugas
- b. Standar Pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan Petugas
- d. Keahlian petugas

## 3. Responsivitas

Dalam operasionalnya, responsivitas BPBD Kabupaten Aceh Singkil dalam penanggulangan kebakaran terdiri dari:

- a. Respon terhadap semua masyarakat.
- b. Kecepatan pelayanan.
- c. Ketepatan waktu.
- d. Respon terhadap semua keluhan.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang berkesinambungan sehingga tahap pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif proses pengumpulan data dan analisisnya terpisah secara jelas, dan analisisnya dilakukan pada tahap akhir setelah pengumpulan data selesai (H.B. Sutopo, 2002:86). Proses analisis dilakukan sejak awal penelitian melalui proses pengumpulan data, dengan melakukan beragam teknik refleksi untuk pendalaman dan pematapan data.

Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif, yaitu menganalisa data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, secara induktif peneliti akan mencoba mengolah data yang bersifat kualitatif untuk menarik kesimpulan tentang bagaimana penanggulangan bencana kebakaran yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Aceh Singkil.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai pada tesis ini yaitu menganalisis reliabilitas dan responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Aceh Singkil dalam pelayanan penanggulangan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil dan dari hasil penelitian serta pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Reliabilitas pelayanan pemadam kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Aceh Singkil disimpulkan belum baik. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menjelaskan bahwa: petugas pemadam kebakaran pada BPBD Kabupaten Aceh Singkil masih ada yang tidak cermat dan fokus dalam menangani bencana kebakaran, petugas pemadam kebakaran BPBD Kabupaten Aceh Singkil belum maksimal dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar, belum semua petugas pemadam kebakaran di BPBD Kabupaten Aceh Singkil memiliki keahlian yang baik dalam menggunakan alat bantu.
2. Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Aceh Singkil disimpulkan masih kurang baik dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kabupaten Aceh Singkil. Hal ini dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat yang menyebutkan: kecepatan pelayanan dari petugas pemadam kebakaran masih belum baik dikarenakan adanya kendala dengan akses jalan yang sempit,

petugas pemadam kebakaran tidak percaya diri dalam melaksanakan tugasnya dan belum bisa memastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penanganan bencana kebakaran, pihak pemadam kebakaran dalam hal ini di naungi oleh BPBD Kabupaten Aceh Singkil masih kurang menanggapi keluhan masyarakat, regulasi pada BPBD Kabupaten Aceh Singkil masih bersifat top down, namun petugas berusaha berkomunikasi dengan baik kepada korban melalui sikap empathy dalam bentuk pemberian bantuan kepada korban bencana kebakaran.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan realibility dan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Aceh Singkil, antara lain:

1. Memberikan pelatihan khusus tentang upaya penanganan bencana kebakaran kepada petugas pemadam kebakaran khususnya pegawai honor.
2. Menambah jumlah posko pemadam kebakaran karena melihat dari kondisi luasnya wilayah Kabupaten Aceh Singkil tersebut.
3. Melakukan kerjasama dengan instansi terkait ketersediaan instalasi air di tiap-tiap daerah sebagai upaya penyuplai air di tiap titik lokasi di Kabupaten Aceh Singkil.
4. Lebih memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Adi Nugroho.(2004). Analisis dan Desain Sistem Informasi. Andi. Yogyakarta
- Aditya. 2011. “Analisis Pengaruh Kesadaran Merk, Keragaman Menu, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Pizza Hut DP Mall Semarang”. Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Adzim, Hebbie Ilma. 2013. Pengertian dan Elemen Sistem Manajemen K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja). Ahli K3 Umum. Diakses 20 oktober 2016.
- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Anonim. 2007. Farmakologi dan Terapi. edisi 5, Departemen Farmakologi Terapeutik, Fakultas Kedokteran, Universitas Indonesia.
- Berman, Barry, and Joel R. Evans, 2007. Retail Management, New Jersey: Prentice Hall.
- Casmita. 2003. Kontribusi Kualitas Kinerja Pegawai Bagian tata Usaha dalam Menunjang Keberhasilan Pengelolaan Pendidikan di SLTP PPS. UPI. Bandung. Tidak Diterbitkan.
- Edi Zulkarnain, 2018, Efektivitas Kerja Pegawai UPT Pemadam Kebakaran Kijang pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD).
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Feltrnger, B., Alcedo., Amman,W.J., Arnold, M., 2006. *Living with Risk, “A Global Review of Disaster Reduction Initiatives”*. Buku terjemahan oleh MPBI (Masyarakat Penanggulangan Bencana Indonesia), Jakarta.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Services Marketing, 18.
- Hadi, Sutrisno. 2014. Penelitian Research. Yogyakarta: BPFE
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hardjosoedarmo, Soewarso, (2004), Total Quality Management, ANDI, Yogyakarta.



- H.B. Sutopo. 2002. Pengantar Penelitian Kualitatif. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Rangkuti, Freddy (2009). Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ramli, Soehatman. Sistem Manajemen Keselamatan & Kesehatan Kerja OHSAS 18001. Jakarta : Dian Rakyat, 2010.
- Rusli, 2015, Analisis Manajemen Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Parigi
- Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: NUANSA.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : CV. ALFABETA
- Tarwaka, Bakri Solichul HA, Sudiajeng, L. 2012. Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas. Surakarta. UNIBA PRESS.
- Tearfund, 2006, *Mainstreaming Disaster Risk Reduction, A Tool for Development Organisation*, Tearfund, 100 Church Road, Teddington, Middlesex, TW11 8QE, UK
- Tjiptono, Fandi. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Andi.

## **JURNAL**

- Elvis Napitupulu, Sahat Saragih. 2015. Developing Student-Centered Learning Model to Improve High Order Mathematical Thinking Ability. Canadian Center of Science and Education: Asian Social Science; Vol. 8, No. 6.
- Fajar Ahmad, 2018, Sinergitas Instansi Pemerintah Dalam Penanggulangan Kebakaran Hutan Dan Lahan Yang Terjadi Di Kabupaten Rokan Hilir: JOM Fisip Vol 5 No. 1 Tahun 2018
- Haifani, 2008, Manajemen Risiko Bencana (Studi Kasus Gempa Yogyakarta 27 Mei 2006). *Jurnal Pusat pengkajian Sistem dan Teknologi Keselamatan*

ISDR, 2004, *Living with Risk ” A Hundred Positive Examples of How People are Making The World Safer”* United Nation Publication, Geneva, Switzerland, 2004.

Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Volume 3, Nomor 3, April 2015 (ISSN: 2356-3346) <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>

Macana, 2000. [jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity\\_forms/1.../Naskah-Publikasi3.pdf](http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1.../Naskah-Publikasi3.pdf)

## **PERATURAN PERUNDANGAN**

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana

Peraturan Presiden Nomor 131 Tahun 2015 tentang Penetapan Daerah tertinggal Tahun 2015-2019

Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Aceh Singkil Provinsi Aceh Nomor 51 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan bencana Daerah Aceh Singkil