

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2019

Oleh : Ali Akbar

Penulis adalah Dosen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kutai Kartanegara

Abstract:

The Regional Disaster Management Agency has the main task of assisting the Regent in carrying out Government Affairs which is the authority of the Region and the Assistance Task for Regional Disaster Management. This task is very responsible for disaster management that occurred in Kutai Kartanegara Regency. Regarding this, evaluation of the implementation of duties and functions needs to be carried out regularly and continuously to maintain and improve the quality of services to the community. This study aims to determine community satisfaction with the Service Performance of the Regional Disaster Management Agency of Kutai Kartanegara Regency and to determine the suitability of service conditions as expected by the community. This study uses 5 (five) dimensions of service quality, these dimensions are Tangibles, Reliability Responsiveness, Assurance, Empathy as variables measuring community satisfaction. The research results show that out of 9 (nine) sub-district work areas, only 3 sub-districts were declared good in this survey. Based on the order (ranking) of performance levels based on the order of the average score, Kota Bangun District was in the highest rank with Good service performance, then Anggana District then Sebulu District, while 6 other Districts were declared Poor in order, namely Samboja, Tenggarong Seberang, Muara Jawa. , Sanga-Sanga, Marang Kayu and Loa Janan.

Keywords : *Service quality, Customer satisfaction, Disaster.*

PENDAHULUAN

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Tabel 1 dan Gambar 1 menunjukkan kejadian bencana di Kabupaten Kutai Kartanegara dari 13 jenis bencana, selama 5 tahun (2013 sd 2017), kejadian bencana

yang paling besar adalah Kebakaran Pemukiman, selanjutnya Kebakaran Lahan yang ketiga Orang hilang/tenggelam dan yang keempat Banjir. Data juga menunjukkan bahwa kebakaran hutan dan lahan menempati prosentase yang paling besar yakni 50 %, selanjutnya kebakaran pemukiman sebesar 47% hal ini menunjukkan bahwa bencana di Kabupaten Kutai Kartanegara paling sering adalah bencana Alam.

Data tersebut menggambarkan kinerja pelayanan BPPD Kabupaten Kutai Kartanegara. BPPD memiliki tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang

penanggulangan bencana daerah. Berkaitan dengan hal tersebut adanya evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perlu

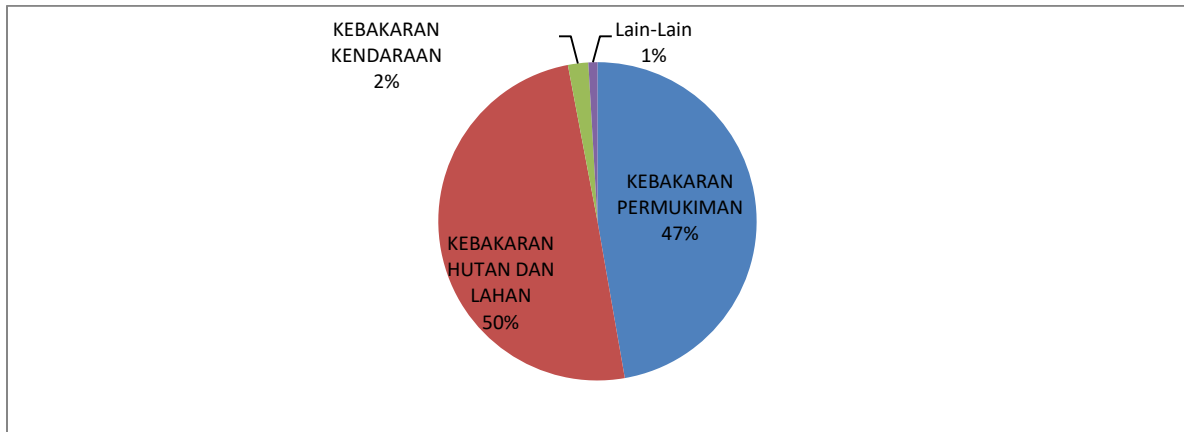
dilakukan secara rutin untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat.

Tabel 1. Kejadian Bencana Tahun 2015 sampai 2019

Tahun	Kebakaran Permukiman	Kebakaran Hutan Dan Lahan	Kebakaran Kendaraan	Lain - Lain	Jumlah
2015	44	85			129
2016	48	58	1		107
2017	25	2	2		29
2018	51	41	5	2	99
2019	38	31	1	2	72
Jlh	206	217	9	4	

Sumber : BPBD Kukar

Gambar 2.1. Persentase Data Korban Bencana Th 2015 Sd 2019



Sumber : BPBD Kukar

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya – upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dalam menunjang dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah di pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah, maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus tanggap dan mampu mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik kualitas maupun kuantitas. Badan Penanggulangan Bencana Daerah mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan

Tugas Pembantuan di Bidang Penanggulangan Bencana Daerah. Tugas tersebut sangat memiliki tanggungjawab yang besar dalam penanggulangan bencana yang terjadi di Kabupaten Kutai Kartanegara. Terhadap hal tersebut evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perlu dilakukan secara rutin dan berkesinambungan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat.

Dalam kaitan evaluasi kualitas layanan, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara telah menyusun pedoman evaluasi pelayanan melalui PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kegiatan survei ini secara umum dimaksudkan untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan BPBD. Dari kegiatan tersebut akan dapat dinilai efektifitas program diketahui kesesuaian kondisi pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Adapun tujuan dari survei ini adalah : (1) Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kutai Kartanegara. (2) Untuk mengetahui kesesuaian kondisi pelayanan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan Publik

Pelayanan publik merupakan sebuah tugas utama dan terpenting dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Untuk itu hendaknya setiap organisasi pemerintah hendaknya terus memberikan perhatian kepada bagaimana penyelenggaraan pelayanan publiknya. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan sebagaimana mestinya yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Martin Cole and Greg Parston (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi menariskan uang untuk digunakan dalam membayar pajak. Organisasi pelayanan publik itu termasuk instansi pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta yang menyediakan layanan.

Definisi Maxwell (dalam Ismail, dkk, 2010:21) tentang enam dimensi kunci kualitas (1984), dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen. Dikemukakan bahwa layanan harus:

- a) *Appropriate and relevan* (sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan dan kesukannya.
- b) *Available and accesible* (tersedia dan dapat dimiliki) untuk semua orang atau untuk individu atau kelompok yang diberi prioritas lebih.
- c) *Equitable* (keadilan) mempunyai persamaan dalam perlakuan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat dalam kondisi yang sama.
- d) *Acceptable* (dapat diterima) dalam hubungan kualitas layanan yang diberikan, cara pemberiannya. Kriteria ini termasuk sejumlah kriteria lain, yaitu dapat menyentuh sesuai yang diinginkan, menyenangkan, mudah digunakan, dapat dipercaya, tepat waktu, peka dan manusiawi.
- e) *Economic dan efficient* (ekonomis dan efisien) dari sudut pengguna layanan, yaitu mereka membayar layanan melalui pajak oleh masyarakat.
- f) *Effective* (efektif), memberi keuntungan bagi pengguna dan masyarakat.

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2008:85). Menurut Zeithaml-Parasurman Berry (dalam Harbani Pasolong, 2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen yaitu : (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*

Kepuasan Pelanggan

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Selanjutnya Oliver dalam Tjiptono (2004), memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Konsep Kepuasan Masyarakat Dan Perkembangan Regulasi

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban

melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

- a. Profil pengguna layanan;
- b. Persepsi pengguna layanan, dan;
- c. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan

Regulasi terbaru Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permen PANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan public.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah **hasil pelayanan** yang diberikan dan diterima **sesuai** dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

BENCANA

Dalam Ketentuan Umum UU Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana disebutkan bahwa :

1. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.
2. 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.
3. Bencana nonalam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau rangkaian peristiwa nonalam yang antara lain berupa gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemi, dan wabah penyakit.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Populasi

Survei kepuasan masyarakat dilakukan terhadap 9 wilayah kerja Kecamatan yaitu sebagai berikut :

Tabel 2. Wilayah Penelitian

No	Wilayah Kerja Kecamatan
1	Kota Bangun
2	Anggana
3	Sebulu
4	Samboja
5	Tenggarong Seberang
6	Muara Jawa
7	Sanga Sanga
8	Marang Kayu
9	Loa Janan

Populasi Respoden dalam penelitian ini adalah Aparatur Kecamatan, Kelurahan/Desa serta masyarakat sekitar dan yang menerima pelayanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun selama 2 (Dua) Minggu, hal ini digunakan karena jumlah Populasi tidak dapat diketahui dan tak terhingga yang memiliki data yang tidak dapat ditentukan batasan-batasnya secara kuantitatif, sehingga hanya dapat dijelaskan secara kualitatif. Berdasarkan hal tersebut penentuan Sampel dilakukan dengan metode Non Probability artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Teknik Sampling Insidental merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (insidental) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

erhitungan sampel menggunakan formula Snedecor GW & Cochran sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2_{\alpha} pq}{d^2} = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2}$$

(Snedecor GW & Cochran WG, 1967)
(Lemeshowb dll, 1997)

Keterangan :

- n = jumlah sampel minimal yang diperlukan = derajat kepercayaan
- Z = dg Tingkat kepercayaan 95% = 1,96
- p = Maksimal estimasi = 0,5
- d = alpha/ limit dari error atau presisi absolut =10%
- Hasil perhitungan : 96 Diambil sampel **150**

Responden dalam survei ini adalah key informants yaitu terdiri dari : Aparatur Desa/ Kelurahan (Kepala Desa, Kaur, Kasi), Ketua RT, Camat, Kasi Kecamatan, tokoh masyarakat, warga yang mengalami dan/atau mengetahui /memahami kebencanaan dan bencana atau terdapat potensi bencana.

Tabel 3. Jumlah Target Responden

No	Key Informants	Jumlah Target
1	Kepala Desa/ Lurah	1
2	Kaur/ Kasi/Staf Kantor Desa/ Kelurahan	2
3	Ketua RT/ Sekretaris RT	1
4	Camat	1
5	Kasi Kecamatan	2
6	Masyarakat	12
	Jumlah	20

Hasil penelitian dalam laporan ini disampaikan kedalam dua bagian, pertama tentang Identitas Responden dan bagian kedua terkait dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Jumlah responden sebesar 179 responden.

METODE ANALISIS

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, penyajian data ditampilkan dalam presentase dan diagram serta uraian tentang fenomena yang terjadi. Dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian dilakukan pendalaman temuan melalui *indepth interview* maupun dengan *focus group discussion*.

Dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan/indikator.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$IKM = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25$. Penyajian hasil penelitian ditampilkan secara deskriptif dengan visualisasi dengan diagram *pie* maupun dengan tabel.

Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00 s.d 2.5996	25.00 s.d 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 s.d 3.064	65.00 s.d 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 s.d 3.532	76.61 s.d 88.30	B	Baik
4	3.5324 s.d 4.00	81.31 s.d 100	A	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN

Hasil Survei IKM Kinerja Pelayanan

a) Kinerja Pelayanan Secara Keseluruhan

Kinerja pelayanan secara keseluruhan dimaksudkan untuk menilai persepsi

masyarakat terhadap kinerja pelayanan BPBD secara umum atau berdasarkan rata-rata seluruh wilayah Kecamatan yang dijadikan wilayah sampel.

Tabel 5. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Sub-Unsur/ Indikator

No	Unsur		Indikator	Nilai Skala 4	Nilai skala 100	Kinerja
1	Persyaratan	1	Persyaratan Penyampaian Pelaporan Bencana	3,011	75,28	Kurang Baik
		2	Persyaratan Penanganan Bencana	2,989	74,72	Kurang Baik
2	Prosedur	3	Prosedur penanganan kebencanaan	2,994	74,86	Kurang Baik
		4	Prosedur penanganan kebakaran	2,927	73,18	Kurang Baik
3	Waktu Pelayanan	5	Kontinuitas pelayanan selama 24 Jam	3,050	76,26	Kurang Baik
		6	Jangkauan pelayaan (Dekat / Jauh)	2,754	68,85	Kurang Baik
5a	Prod Spesifik Prabencana	7	Pengurangan risiko bencana	2,788	69,69	Kurang Baik
		8	Pencegahan risiko bencana	2,777	69,41	Kurang Baik
5b	Prod Spesifik Saat Bencana	9	Penyelamatan dan evakuasi masyarakat terkena bencana	3,034	75,84	Kurang Baik
		10	Pemenuhan kebutuhan dasar	2,883	72,07	Kurang Baik
5c	Prod Spesifik Pasca Bencana	11	Perbaikan lingkungan daerah bencana	2,732	68,30	Kurang Baik
		12	Perbaikan prasarana dan sarana umum	2,753	68,82	Kurang Baik
		13	Pelayanan kesehatan	2,911	72,77	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	14	Kemampuan petugas bencana alam	3,095	77,37	Baik
		15	Kemampuan petugas bencana non alam	3,050	76,26	Kurang Baik
		16	Jumlah petugas	2,654	66,34	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksana	17	Keramahan petugas	3,112	77,79	Baik
		18	Kepedulian petugas	3,106	77,65	Baik
		19	Kemudahan komunikasi pihak BPBD	3,084	77,09	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran	20	Penanganan pengaduan	2,877	71,93	Kurang Baik
		21	Waktu penanganan /	2,765	69,13	Kurang Baik

	dan Masukan		kecepatan pengaduan			
		22	Media komunikasi saran dan masukan	2,860	71,51	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	23	Keberadaan posko penanggulangan bencana	2,709	67,74	Kurang Baik
		24	Ketersediaan sarana dan prasarana kebencanaan	2,598	64,94	Kurang Baik
		25	Ketersediaan armada pemadam kebakaran	2,592	64,80	Kurang Baik
			Rerata Score	2,884	72,10	Kurang Baik

Sumber : Hasil Penelitian Diolah

Kinerja Pelayanan secara keseluruhan dinyatakan Kurang Baik, dari 25 Sub-Unsur/Indikator sebanyak 21 Sub-Unsur dinyatakan **Kurang Baik** sedangkan 4 Sub-Unsur dinyatakan **Baik** yaitu unsur :

- 1) Kemampuan petugas bencana alam
- 2) Keramahan petugas

3) Kepedulian petugas

4) Kemudahan komunikasi pihak BPBD

Selanjutnya jika didasarkan pada Unsur pelayanan dalam hal ini terdapat 8 unsur pelayanan 7 Unsur dinyatakan Kurang Baik dan 1 Unsur dinyatakan Baik yaitu Unsur Perilaku Pelaksana.

Tabel 6. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Unsur Pelayanan

No	No Unsur	Nilai Skala 4	Nilai skala 100	Kinerja
1	1 Persyaratan	3,00	75,00	Kurang Baik
2	2 Prosedur	2,96	74,02	Kurang Baik
3	3 Waktu Pelayanan	2,90	72,56	Kurang Baik
4	5 Prod Spesifik Prabencana	2,84	70,98	Kurang Baik
5	6 Kompetensi Pelaksana	2,93	73,32	Kurang Baik
6	7 Perilaku Pelaksana	3,10	77,51	Baik
7	8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,83	70,86	Kurang Baik
8	9 Sarana dan prasarana	2,63	65,83	Kurang Baik

Sumber : Hasil Penelitian Diolah

b) Kinerja Pelayanan Berdasarkan Kecamatan

Kinerja pelayanan berdasarkan Kecamatan didasarkan pada keberadaan Unit Pelaksana Teknis BPBD (UPT-BPBD) dalam hal ini terhadap 9 wilayah Kecamatan. Selanjutnya pemisahan kinerja pelayanan ini didasarkan pada karakteristik cakupan wilayah kecamatan yang berbeda sehingga capaian

kinerja pelayanan yang berbeda. Karakteristik wilayah dimaksud meliputi kondisi geografis, kondisi sarana prasarana pendukung pelayanan di masing-masing wilayah Kecamatan yang berbeda. Berdasarkan unsur pelayanan yang terdiri dari 9 unsur, dapat dilihat Kinerja Pelayanan dari 9 Kecamatan secara berurutan dari Tabel 7, 8 dan tabel 9.

Tabel 7. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Kecamatan Bagian 1

No	Unsur	Kinerja Unit Pelaksana Teknis BPBD Kecamatan					
		Kota Bangun		Anggana		Samboja	
1	1 Persyaratan	2,929	KB	3,200	B	2,947	KB
2	2 Prosedur	3,262	B	3,275	B	3,079	B
3	3 Waktu Pelayanan	3,238	B	3,275	B	2,974	KB
4	5 Prod Spesifik Pelayanan	3,361	B	3,171	B	2,865	KB
5	6 Kompetensi Pelaksana	3,492	B	3,217	B	3,000	KB
6	7 Perilaku Pelaksana	3,778	SB	3,350	B	3,123	B
7	8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,778	SB	3,183	B	2,825	KB
8	9 Sarana dan prasarana	3,873	SB	2,900	KB	2,772	KB
	Rerata	3,486	B	3,186	B	2,928	KB

Sumber : Hasil Penelitian Diolah

Keterangan :

- SB : Sangat Baik, B : Baik, KB : Kurang Baik, TB : Kurang Baik

Kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Kecamatan Kota Bangun memperoleh penilaian kinerja Baik (B) meskipun terdapat 4 yaitu Unsur Persyaratan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Sarana Prasarana dinyatakan Kurang Baik. Kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Kecamatan Anggana memperoleh penilaian kinerja Baik (B) hanya 1 unsur yang dinyatakan Kurang Baik yaitu unsur Sarana dan Prasarana. Kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Kecamatan Samboja memperoleh penilaian kinerja Kurang Baik (C) meskipun terdapat 2 unsur yang dinyatakan Baik yaitu unsur Persyaratan dan Perilaku Pelaksana.

Tabel 8. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Kecamatan Bagian 2

No	Unsur	Kinerja Unit Pelaksana Teknis BPBD Kecamatan					
		Muara Jawa		Sanga Sanga		Loa Janan	
1	1 Persyaratan	2,864	KB	2,875	KB	2,975	KB
2	2 Prosedur	2,864	KB	2,675	KB	2,825	KB
3	3 Waktu Pelayanan	2,773	KB	2,875	KB	2,700	KB
4	5 Prod Spesifik Pelayanan	2,750	KB	2,586	TB	2,507	TB
5	6 Kompetensi Pelaksana	2,803	KB	2,850	KB	2,667	KB
6	7 Perilaku Pelaksana	3,015	KB	2,900	KB	2,983	KB
7	8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,636	KB	2,750	KB	2,583	TB
8	9 Sarana dan prasarana	2,560	TB	2,683	KB	2,050	TB
	Rerata	2,772	KB	2,740	KB	2,616	KB

Sumber : Hasil Penelitian Diolah

Keterangan : SB : Sangat Baik, B : Baik, KB : Kurang Baik, TB : Kurang Baik

Pada tabel 8. Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Kecamatan Muara Jawa dinyatakan Kurang Baik (C) dan terdapat 1 Unsur yang dinyatakan Tida Baik (D) yaitu unsur Sarana dan Prasaran. Kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Kecamatan Sanga-Sanga dinyatakan Kurang Baik (C) dan terdapat 1 unsur yang

dinyatakan Tidak Baik yaitu unsur Produk Spesifik Pelayanan. Kinerja pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Kecamatan Loa Janan dinyatakan Kurang Baik (C) dan terdapat 3 Unsur yang dinyatakan Tidak Baik yaitu Produk Spesifikasi Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Sarana dan Prasarana.

Tabel 9. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Kecamatan Bagian 3

No	Unsur	Kinerja Unit Pelaksana Teknis BPBD Kecamatan					
		Marang Kayu		Sebulu		Tgr Seberang	
1	1 Persyaratan	3,000	KB	3,200	B	2,944	KB
2	2 Prosedur	2,700	KB	3,025	KB	2,972	KB
3	3 Waktu Pelayanan	2,225	TB	3,125	B	3,083	B
4	5 Prod Spesifik Pelayanan	2,679	KB	3,157	B	2,817	KB
5	6 Kompetensi Pelaksana	2,767	KB	3,250	B	2,944	KB
6	7 Perilaku Pelaksana	2,933	KB	3,333	B	3,222	B
7	8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,667	KB	3,033	KB	2,944	KB
8	9 Sarana dan prasarana	2,100	TB	3,183	B	2,593	KB
	Rerata	2,640	KB	3,168	B	2,913	KB

Sumber : Hasil Penelitian Diolah

Keterangan :SB : Sangat Baik, B : Baik, KB : Kurang Baik, TB : Tidak Baik

Pada tabel 9. Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Marang Kayu dinyatakan Kurang Baik (C) dan terdapat 2 unsur yang Tidak Baik yaitu Waktu Pelayanan, dan Sarana dan Prasaran. Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Sebulu dinyatakan Baik dan terdapat 2 unsur yang dinyatakan Kurang baik yaitu unsur Prosedur dan Penanganan Pengaduan. Kinerja Pelayanan Unit Pelaksana Teknis BPBD wilayah kerja Tenggara Seberang dinyatakan Kurang Baik (C) meskipun demikina terdapat unsur yang dinyatakan Baik yaitu Waktu Pelayanan dan Perilaku Pelaksana.

c) Kinerja Pelayanan Berdasarkan Urutan

Berdasarkan urutan (Rangking) kinerja layanan disampaikan dalam Tabel 9. menunjukkan tingkatan kinerja berdasarkan urutan nilai rata-rata score, dimana Kecamatan Kota Bangun menduduki urutan tertinggi dengan kinerja pelayanan Baik, berikutnya Kecamatan Anggana lalu Kecamatan Sebulu, sedangkan 6 Kecamatan lain dinyatakan Kurang Baik secara berurutan. Dari 9 wilayah kerja Kecamatan hanya 3 kecamatan yang dinyatakan baik dalam survey ini.

Tabel 10. Kinerja Pelayanan Berdasarkan Urutan

No Rangkaing	Wilayah Kerja	Rerata Score	Mutu Pelayanan	
1	Kota Bangun	3,486	B	Baik
2	Anggana	3,186	B	Baik
3	Sebulu	3,168	B	Baik
4	Samboja	2,928	KB	Kurang Baik
5	Tgr Seberang	2,913	KB	Kurang Baik
6	Muara Jawa	2,772	KB	Kurang Baik
7	Sanga Sanga	2,740	KB	Kurang Baik
8	Marang Kayu	2,640	KB	Kurang Baik
9	Loa Janan	2,616	KB	Kurang Baik

PENUTUP

Kesimpulan

1. Secara keseluruhan dari 9 wilayah kerja Kecamatan Kinerja Layanan BPBD dinyatakan Kurang Baik dengan score 2,884 atau 72,10. berdasarkan unsur pelayanan pada 8 unsur pelayanan terdapat 7 Unsur dinyatakan Kurang Baik dan 1 Unsur dinyatakan Baik yaitu Unsur Perilaku Pelaksana.
2. Dari 25 Sub-Unsur/ Indikator sebanyak 21 Sub-Unsur dinyatakan Kurang Baik sedangkan 4 Sub-Unsur dinyatakan Baik yaitu unsur :
 - a. Kemampuan petugas bencana alam
 - b. Keramahan petugas
 - c. Kepedulian petugas
 - d. Kemudahan komunikasi pihak BPBD

Dari Sub-Unsur yang dinyatakan Kurang Baik dengan nilai ketiga terendah adalah :

 - a. Keberadaan posko penanggulangan bencana
 - b. Ketersediaan sarana dan prasarana kebencanaan
 - c. Ketersediaan armada pemadam kebakaran

Ketiga Sub-Unsur unsur tersebut merupakan kelompok unsur Sarana dan Prasarana.
3. Dari 9 wilayah kerja Kecamatan hanya 3 kecamatan yang dinyatakan baik dalam survey ini. Berdasarkan urutan (Rangkaing) tingkatan kinerja berdasarkan urutan nilai rata-rata score, Kecamatan Kota Bangun menduduki urutan tertinggi dengan kinerja pelayanan Baik, berikutnya Kecamatan Anggana lalu Kecamatan Sebulu, sedangkan 6 Kecamatan lain dinyatakan Kurang Baik secara berurutan yaitu Samboja, Tenggarong Seberang, Muara Jawa, Sanga-Sanga, Marang Kayu dan Loa Janan

Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey IKM pada BPBD sebagaimana disampaikan dalam kesimpulan, selanjutnya disampaikan rekomendasi sebagai berikut :

1. BPBD perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh terkait dengan pelayanan kebencanaan. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk menyusun rencana strategis yang memuat program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini peranan Sumber daya manusia menjadi penting untuk ditingkatkan kapasitas dan kualitasnya melalui bimtek yang rutin dan berkesinambungan.
2. Bahwa saran dan prasarana yang meliputi, Keberadaan posko penanggulangan bencana, Ketersediaan sarana dan prasarana kebencanaan dan Ketersediaan armada pemadam kebakaran perlu mendapat perhatian yang lebih baik, karena sarana dan prasarana ini memiliki peranan yang sangat penting bagi pelayanan BPBD.
3. Kecamatan Loa Janan memiliki penilaian kinerja yang paling rendah, disisi lain tingkat kepadatan penduduk dan lokasi pemukiman yang padat memiliki resiko yang lebih tinggi disbanding kecamatan

lain yang di survey. Untuk hal tersebut perlu ada prioritas untuk ditingkatkan pelayanan BPBD melalui kuantitas dan kualitas peralatan dan perlengkapan kebencanaan yang didukung personalia yang mencukupi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.