

PEMETAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA KABUPATEN BULELENG TAHUN 2019

I Wayan Krisna Eka Putra ^a

^a Program Studi Survei dan Pemetaan(D3) Jurusan Geografi Fakultas Hukum Dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
Email: krisna.ekaputra@undiksha.ac.id

ABSTRACT

This community satisfaction index research was conducted to see how the distribution of the Buleleng community satisfaction index to the services provided by BPBD Buleleng Regency. The subjects in this study were people who had received BPBD services in Buleleng Regency, both in the disaster level, during the disaster, with 82 respondents. The method used in this research is the field survey method which consists of 4 stages of activities, namely: preparation, data preparation, data analysis and report preparation. The results of this study indicate that the community satisfaction index of all service elements that have been provided by BPBD Buleleng Regency in 2019 is 73.69 or in the good category.

Keywords: *community satisfaction index, services, mapping*

INTISARI

Penelitian pemetaan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran indeks kepuasan masyarakat Buleleng terhadap layanan yang sudah diberikan oleh BPBD Kabupaten Buleleng. Subyek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sudah pernah mendapatkan pelayanan BPBD Kabupaten Buleleng baik dalam tataran pra bencana, saat bencana maupun pasca bencana yang jumlah total respondenya mencapai 82 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei lapangan yang terdiri dari 4 tahapan kegiatan yaitu : persiapan, pengumpulan data, analisis data dan penyusunan laporan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indek kepuasan masyarakat dari semua unsur pelayanan yang sudah diberikan oleh BPBD Kabupaten Buleleng tahun 2019 adalah 73,69 atau berada pada kategori baik.

Kata kunci: *Indeks kepuasan masyarakat, layanan, pemetaan*

1. Pendahuluan

Sejalan dengan tugas pokok BPBD Kabupaten Buleleng dalam mewujudkan visi dan misinya, tentu saja harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi semua elemen masyarakat yang harus dilayani. Untuk itu badan layanan publik diharapkan memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Upaya mewujudkan pelayanan prima di instansi pemerintah telah dimulai sejak dikeluarkannya Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha, yang kemudian dilanjutkan dengan Surat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995, Pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat yang kemudian dikonkritkan dengan Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Apatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memerbaiki Pelayanan Masyarakat.

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu, dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan

kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang sudah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Buleleng.

2. Metode

Tahapan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BPBD Kabupaten Buleleng dituangkan sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Tahapan persiapan terdiri dari beberapa tahapan yaitu sebagai berikut.

1. Penyiapan Tim Survei

2. Penetapan Variabel Survei

Berpedoman pada Permenpan no 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan disurvei dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut.:

a. Persyaratan.

b. Prosedur.

c. Waktu pelayanan.

d. Biaya/Tarif.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana.

g. Perilaku Pelaksana.

h. Maklumat Pelayanan.

i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

3. Penyiapan Kuesioner

4. Penetapan Responden

Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan BPBD

Kabupaten Buleleng dituangkan dalam tabel berikut.

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pra Bencana	8 Kegiatan *
2	Saat Bencana	38 Kejadian **
3	Pasca Bencana	34 Orang

Ket : * Responden yang diambil diwakili oleh salah satu dari peserta yang mengikuti sosialisasi (diutamakan ketua pelaksana)

** Responden yang diambil adalah masyarakat yang terdampak dari kejadian bencana tersebut.

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Tahap pelaksanaan pengumpulan data terdiri dari tahap pengumpulan data primer dan data skunder. Pengumpulan data primer dalam kegiatan ini dilakukan melalui survei langsung ke rumah responden. Survei dilakukan dengan cara wawancara langsung yang berpedoman pada kuesioner. Pengumpulan data skunder dilakukan langsung dengan cara berkoordinasi dengan pihak BPBD Kabupaten Buleleng. Adapun data skunder yang dikumpulkan dalam kegiatan ini diantaranya : (a) layanan yang sudah diberikan masing-masing bidang, (b)

kondisi geografis wilayah survei, dan (c) profil BPBD Kabupaten Buleleng.

c. Pengolahan dan Analisis Data
Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014. Data-data yang didapatkan dari hasil Survei tersebut kemudian di-entry pada kertas kerja untuk kemudian dilakukan rekapitulasi/klasifikasi dengan kriteria sebagai berikut.

Konversi Nilai IKM Unit Pelayanan

No	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

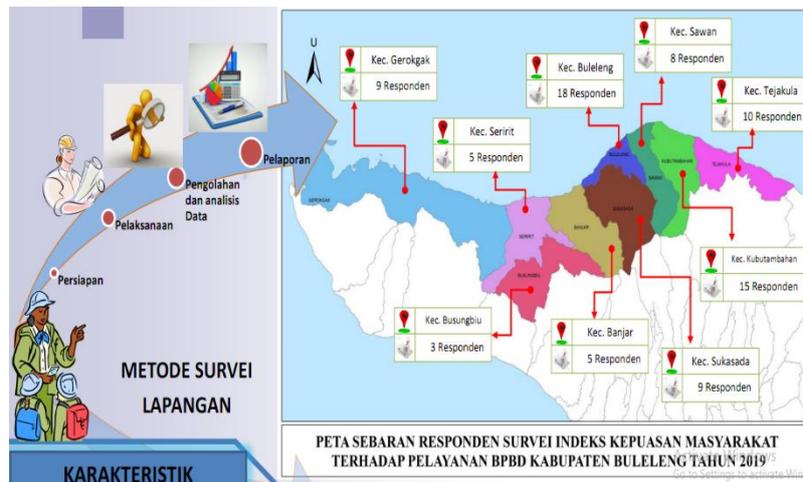
d. Penyusunan laporan
Laporan yang disajikan berupa informasi hasil pemetaan indeks kepuasan

masyarakat terhadap layanan yang sudah diberikan oleh BPBD Kabupaten Buleleng.

3. Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan survei lapangan, dari target sampel sejumlah 80 responden diperoleh 82 responden atau 102,5 % yang mengisi kuesioner IKM. Dari 82 responden tersebut, 7 orang mewakili pelayanan pra bencana, 38 orang mewakili

pelayanan saat bencana dan 27 orang mewakili pelayanan pasca bencana. Keseluruhan responden tersebut tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Buleleng. Berikut merupakan peta sebaran responden yang berhasil disurvei untuk mengisi kuesioner.



Gambar 2 Sebaran Responden Survei IKM Pelayanan BPBD Kabupaten Buleleng Tahun 2019

Merujuk pada Gambar 2, diketahui bahwa dari 82 reponden yang sudah disurvei, tersebar di seluruh kecamatan dengan rincian : Kecamatan Gerokgak (9 responden), Kecamatan Seririt (5 responden), Kecamatan Busungbiu (3 reponden), Kecamatan Buleleng (18 responden), Kecamatan Banjar (5 responden), Kecamatan Sukasada (9 responden), Kecamatan Sawan (8 Responden), Kecamatan Kubutambahan (15 responden) dan Kecamatan Tejakula

(10 reponden). Melalui metode survei lapangan, maka dari 82 reponden tersebut surveyor menggali informasi mengenai bagaimana nilai kepuasan masyarakat setelah menerima layanan.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap 82 responden yang tersebar di seluruh Kabupaten Buleleng, maka berikut disajikan secara umum skor per unsur layanan yang sudah diberikan oleh BPBD Kabupaten Buleleng

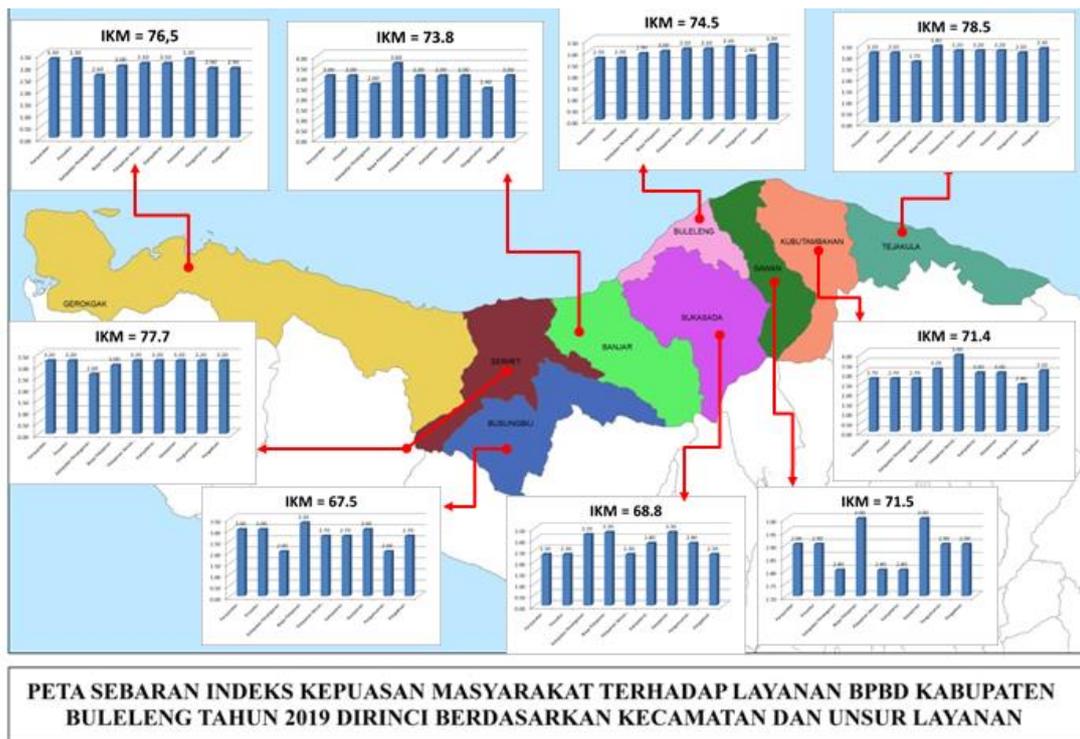
Tabel 2. Rekapitulasi Skor Unsur Layanan dan IKM BPBD Kabupaten Buleleng Dirinci Per Kecamatan

Unsur layanan	Skor Unsur Layanan Per Kecamatan								
	Gerokgak	Busungbiu	Seririt	Banjar	Buleleng	Sukasada	Sawan	Kubutambahan	Tejakula
1. Persyaratan pelayanan yang diberikan	3,3	3,0	3,2	3,0	2,7	2,3	2,9	2,7	3,1
2. Prosedur layanan yang diberikan	3,3	3,0	3,2	3,0	2,7	2,3	2,9	2,7	3,1
3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu yang diberikan	2,6	2,0	2,6	2,6	2,9	3,2	2,8	2,7	2,7

4. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan	3,0	3,3	3,0	3,6	3,0	3,3	3,0	3,2	3,4
5. Hasil pelayanan yang saudara dapatkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan	3,1	2,7	3,2	3,0	3,1	2,3	2,8	3,9	3,2
6. Kemampuan/kompetensi pelaksana layanan dalam memberikan pelayanan	3,1	2,7	3,2	3,0	3,1	2,8	2,8	3,0	3,2
7. Kesopanan dan keramahan pelaksana layanan dalam memberikan pelayanan	3,3	3,0	3,2	3,0	3,2	3,3	3,0	3,0	3,2
8. Maklumat/pengumuman/informasi tentang pelayanan yang diberikan	2,8 9	2,0	3,2	2,4	2,8	2,8	2,9	2,4	3,1
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan	2,8 9	2,7	3,2	3,0	3,3	2,3	2,9	3,1	3,3
IKM	76,5	67,5	77,7	73,8	74,5	68,8	71,4	71,5	78,5
Kategori	B								

Merujuk pada tabel 2, dapat divisualisasikan melalui peta hasil dari sebaran IKM atas layanan yang sudah

diberikan oleh BPBD Kabupaten Buleleng sebagaimana disajikan melalui peta berikut.



Gambar 3. Peta Sebaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan BPBD Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Dirinci Per Kecamatan

Merujuk pada hasil survei tersebut, adapun yang menjadi catatan bagi internal BPBD terkait dengan unsur yang perlu diprioritaskan karena berdampak pada sebaran nilai IKM yaitu sebagai berikut.

- a) Persyaratan dan Prosedur Layanan Masyarakat yang sudah disurvei secara umum menyampaikan bahwa persyaratan dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan BPBD Kabupaten Buleleng

cenderung masih kurang. Hal ini dibuktikan dari rata-rata nilai masing-masing unsur layanan tersebut yaitu 2,87 (persyaratan) dan 2,87 (prosedur). Menurut masyarakat bahwa untuk mendapat pelayanan, BPBD Kabupaten Buleleng cenderung sulit dihubungi terutama saat masyarakat terdampak bencana. Terkadang masyarakat kebingungan harus menghubungi siapa ketika mereka terdampak bencana. Kondisi inilah yang menjadi dasar alasan masyarakat menyimpulkan prosedur dan persyaratan masih kurang. Dikonfirmasi secara terpisah dengan kepala pelaksana BPBD Kabupaten Buleleng, diakui bahwa memang benar call center BPBD Kabupaten Buleleng masih dirasa kurang. Hal ini sudah disikapi dengan membuka layanan humas BPBD Kabupaten Buleleng melalui No telepon (0362) 23022 dan 08 113 811 247. Program ini sudah disikapi dengan menyebarkan pamflet yang berisi narahubung BPBD Kabupaten Buleleng yang dapat dihubungi oleh masyarakat ketika masyarakat terdampak bencana.

Lebih lanjut berdasarkan hasil diskusi dengan pihak BPBD Kabupaten Buleleng bahwa, pihaknya dalam menerima laporan kejadian bencana juga tidak akan gegabah dalam artian sudah memiliki SOP jika ada pengaduan oleh masyarakat. Umumnya jika ada masyarakat yang melaporkan terjadi bencana, pihak BPBD akan melakukan koordinasi terlebih dahulu ke pihak aparat Desa, setelah dipastikan bahwa laporan tersebut benar, maka Tim Reaksi Cepat (TRC) BPBD segera ke lapangan untuk melakukan penanganan. Kedepannya pihak BPBD Kabupaten Buleleng akan menetapkan SOP agar lebih efektif dalam penanganan, bahwa untuk pengaduan ketika terjadi bencana yang melaporkan ke BPBD langsung adalah

aparat Desa di setiap wilayah. Dengan demikian masyarakat terdampak bencana harus melapor terlebih dahulu ke aparat desa. Untuk itu disetiap wilayah yang berpotensi terdampak bencana merupakan suatu kewajiban bagi masyarakat agar mempunyai nomor aparat desa, atau nomor lainnya yang bisa dihubungi ketika terjadi bencana. Walaupun demikian, masyarakat juga tetap diperbolehkan langsung ke BPBD Kabupaten Buleleng untuk melakukan pengaduan, namun dengan catatan pihak BPBD sebelum kelapangan harus konfirmasi terlebih dahulu ke pihak desa. Kondisi ini kedepannya akan dipayungi melalui SOP pelaporan kejadian bencana masyarakat terdampak bencana agar informasinya segera sampai ke BPBD Kabupaten Buleleng.

b) Ketepatan Penanganan Bencana

Ketepatan Penanganan Bencana juga merupakan unsur pelayanan BPBD Kabupaten Buleleng yang masuk dalam daftar dengan skor lebih rendah dari unsur yang lain. Kondisi ini dilatarbelakangi oleh paradigma masyarakat, bahwa ketika terjadi bencana BPBD merupakan pihak yang harus dan wajib datang paling pertama di lokasi kejadian. Dengan demikian ketika terjadi bencana, dan saat itu juga pihak BPBD belum datang, maka persepsi masyarakat bahwa BPBD lambat dalam memberikan penanganan. Sesungguhnya paradigma seperti ini harus segera diluruskan agar tidak menjadi salah pemahaman kedepannya, sehingga akan saling menyalahkan antara pemerintah dan masyarakat.

Setelah dikonfirmasi kepada pihak BPBD Kabupaten Buleleng, sesungguhnya jika ada laporan kejadian bencana Tim Reaksi Cepat (TRC) BPBD Kabupaten Buleleng segera melakukan tindakan

penanggulangan bencana. Perlu juga diketahui bahwa jumlah TRC BPBD Kabupaten Buleleng adalah 25 orang. Kondisi ini jika dibandingkan dengan topografi wilayah Kabupaten Buleleng masih dipandang belum representatif untuk bisa maksimal memberikan pelayanan ketika terjadi bencana. Terkadang faktor jarak yang berdampak pada waktu tempuh penanganan membuat kesan masyarakat bahwa ketepatan waktu penanganan masih kurang. Sebagai contoh kecamatan di Kabupaten Buleleng yang tergolong jauh seperti Gerokgak, Tejakula dan Busungbiu cenderung nilai unsur layanan ketepatan waktu penanganan lebih rendah dibandingkan yang lebih dekat.

Kecenderungan jarak tempat kejadian dengan lokasi kantor BPBD Kabupaten Buleleng menjadi faktor yang menyebabkan lambatnya penanganan. Menurut pihak BPBD Kabupaten Buleleng hal ini merupakan suatu kewajaran karena memang butuh waktu sampai di lokasi kejadian terlebih lagi yang lokasinya jauh. Namun jika masyarakat masih memiliki paradigma setiap ada kejadian bencana BPBD Kabupaten Buleleng harus hadir paling awal, maka penanggulangan bencana akan seringkali terlambat terutama daerah yang jauh dari kota. Mengantisipasi kondisi ini sesungguhnya pola penanganan bencana itu harus dan wajib disosialisasikan kepada masyarakat, bahwa sesuai dengan UU no 24 Tahun 2007 pihak yang berwenang melakukan upaya penanggulangan bencana adalah pemerintah dunia usaha dan masyarakat sendiri. Dengan demikian jika dampak kejadian bencana itu mampu ditangani secara mandiri oleh masyarakat, sesungguhnya hal tersebut menjadi harapan BPBD Buleleng sebagai pegejawantahan Perka BNPB No 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Desa Kelurahan Tanguh

Bencana. Bukti nyata program yang sudah dilakukan oleh BPBD Kabupaten Buleleng untuk mendorong agar masyarakat bisa mandiri melakukan penanggulangan bencana, diantara sosialisasi edukasi penanggulangan bencana, pembentukan desa tanguh bencana, dan pelatihan relawan yang keseluruhan itu bertujuan agar masyarakat bisa mandiri melakukan penanggulangan bencana jika kejadian bencana tersebut skala mikro dan dampaknya bisa segera ditangani oleh masyarakat secara mandiri. Walaupun demikian masyarakat tetap memberikan laporan kepada pihak BPBD Kabupaten Buleleng melalui aparat Desa tentang kejadian bencana di wilayah nya masing-masing.

c) Maklumat/Pengumuman Daerah Berpotensi Bencana

Berdasarkan survei terhadap 82 reponden bahwa pengumuman tentang daerah berpotensi bencana masih dirasa kurang atas masyarakat. Kecenderungannya masyarakat belum mengetahui potensi-potensi bencana di wilayahnya masing-masing. Hal ini berdampak pada kurang kesiapsiagaan masyarakat menghadapi bencana. Dalam paradigma bencana sesungguhnya upaya penanggulangan bencana saat pra bencana sangat efektif menekan dampak dari kejadian suatu bencana. Praktisnya jika masyarakat sudah mengetahui potensi bencana di wilayahnya, maka yang bersangkutan bisa lebih dini melakukan upaya mitigasi bencana.

Setelah dikoordinasikan dengan pihak BPBD Kabupaten Buleleng bahwa pihaknya sudah memberikan surat edaran daerah potensi bencana yang kemungkinan informasinya masih sampai di aparat desa. Kedepannya desa memiliki andil untuk ikut memberikan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat tentang potensi-

potensi bencana di wilayah masing-masing. Dengan demikian semua lapisan masyarakat mengetahui potensi-potensi bencana sehingga sesegera mungkin untuk melakukan upaya mitigasi bencana, baik secara struktural maupun non struktural. Dokumen yang bisa digunakan sebagai rujukan adalah dokumen Kajian Risiko

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan, indeks kepuasan masyarakat dari semua unsur pelayanan yang sudah diberikan oleh BPBD Kabupaten Buleleng tahun 2019 adalah 73,69. Kemudian setelah dibandingkan dengan tabel konversi nilai IKM Unit

Daftar Rujukan

Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Bencana yang sudah dimiliki oleh BPBD Kabupaten Buleleng. Selain itu histori kejadian bencana juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk mendefinisikan daerah-daerah yang berpotensi bencana. Pada akhirnya masyarakat lebih siap dan sigap menyikapi bencana baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi

Pelayanan, maka diketahui bahwa kategori IKM BPBD Kabupaten Buleleng baik mutu pelayanan maupun kinerja unit pelayanan berada pada kategori Baik. Kategori IKM BPBD Kabupaten Buleleng tersebut di sumbangkan dari 9 unsur pelayanan yang secara umum memiliki variasi nilai sesuai dengan tanggapan masyarakat.

Perka BNPB No 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Desa Kelurahan Tangguh Bencana

Surat Edaran Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan dan Penertiban Aparatur Negara Nomor 56/Wasbangpan/6/1998 tentang Langkah-langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik. Pada tahun 1995.