

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Untuk mengukur keberhasilan kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam menangani bencana banjir di Provinsi DKI Jakarta diperlukan adanya teori atau parameter untuk menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap indikator kinerja organisasi menurut teori Agus Dwiyanto (2008:50-51)

#### **5.1. Produktivitas**

Menurut Agus Dwiyanto (2008:50-51) produktivitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuan, artinya sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Program atau kebijakan yang dibuat oleh BPBD Provinsi DKI Jakarta untuk penanggulangan bencana banjir yaitu dengan adanya beberapa program berupa Sosialisasi kepada tim relawan bencana lainnya dengan tujuan untuk mendukung BPBD Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan tugas penanggulangan bencana banjir.

*Pertama* Penguatan kapasitas Tim TRC pada BPBD Provinsi DKI Jakarta. Tim Reaksi Cepat (TRC) adalah suatu Tim yang dibentuk oleh Kepala BNPB, terdiri dari instansi/lembaga teknis/non teknis terkait yang bertugas melaksanakan kegiatan kaji cepat bencana dan dampak bencana pada saat terjadi bencana meliputi penilaian kebutuhan, penilaian kerusakan dan kerugian serta memberikan dukungan pendampingan dalam penanganan darurat bencana. Tim TRC menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan penanganan bencana yang membutuhkan kemampuan teknis dalam menghadapi tindakan banjir dilapangan (penyelamatan, evakuasi, distribusi dan lain-lain). Oleh karena itu BPBD Provinsi DKI Jakarta melakukan penguatan kapasitas tim TRC sebagai langkah penyiapan sumber daya manusia untuk menghadapi bencana banjir. Melakukan identifikasi kebutuhan warga, BPBD Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan instruksi kepada Tim TRC untuk melakukan identifikasi, pendalaman profil lokasi bencana serta pendataan

sarana dan prasarana pendukung. Terjadinya ketidaksesuaian dalam distribusi kebutuhan pada saat terjadi bencana di lokasi menjadi hal yang butuh perbaikan kedepannya untuk mencapai penanganan yang lebih baik.

Kedua, terkait jumlah personil yang ada di BPBD belum cukup untuk menanggulangi banjir di beberapa titik dikarenakan masih terdapat tim yang standby di beberapa titik yang terliput oleh media, jadi terkesan tugas yang diberikan ke masing-masing personil belum terlihat jelas, padahal mereka sudah cukup baik dalam melayani masyarakat terkena banjir, hanya saja banyak yg terfokus di satu titik.

Dengan diterapkannya program sosialisasi ke masyarakat dan penguatan tim TRC diharapkan mampu meningkatkan pelayanan saat menanggulangi bencana banjir dan meningkatkan pengetahuan warga terkhusus bagi warga yang turun menjadi relawan bencana di wilayah Kampung Melayu terkait apa yang dapat dilakukan segera saat bencana banjir datang.

## **5.2. Kualitas Layanan**

Kualitas Layanan menurut Agus Dwiyanto (2008:50-51), Isu mengenai kualitas layanan identik menjadi penting dalam menjalankan suatu organisasi publik. Banyak pandangan negatif terarah ke organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur untuk menilai kinerja organisasi publik.

Pada kondisi di lapangan terjadi beberapa hal yang kurang tepat terkait penanganan bencana, semisal tidak terevakuasinya seluruh warga terdampak bencana, terjadi ketidaksesuaian dalam pendistribusian sarana dan lain sebagainya. Akan tetapi berdasar keterangan ketua RW 08 Kampung Melayu dan petugas kelurahan hal tersebut bukan semata-mata kurangnya performa BPBD Provinsi DKI Jakarta akan tetapi pilihan dan sikap dari warga yang memang memilih untuk tidak dievakuasi berdasarkan kemauan mereka sendiri dan adanya pihak pemberi bantuan yang tidak berkoordinasi secara langsung dengan BPBD Provinsi DKI Jakarta saat memberikan bantuan. Sehingga cukup dipahami ada

beberapa aspek pelayanan menurun akan tetapi tidak secara langsung bersumber dari performa BPBD Provinsi DKI Jakarta secara individu.

Menurut keterangan dari Staff lurah Kampung Melayu terdapat kendala yang datangnya dari masyarakat yaitu terkait alat bantu untuk korban bencana banjir bahwa terdapat laporan bahwa alat bantu yang diberikan BPBD Provinsi DKI Jakarta kepada Kelurahan Kampung Melayu banyak barang yang tidak dikembalikan, hal ini juga berpengaruh kepada kinerja BPBD terkait dengan ketersediaan alat yang dimana hal tersebut bukan sepenuhnya kesalahan dari BPBD Provinsi DKI Jakarta.

### **5.3. Responsivitas**

Menurut Agus Dwiyanto Responsivitas adalah kemampuan mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program maupun SOP dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun sudah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, dalam kasus bencana banjir ketika sudah siaga 1 maupun siaga 2 BPBD sudah menginformasikan kepada warga melalui PUSDATIN bahwa banjir akan naik dan selalu di update ketinggian air melalui Website BPBD, media sosial Instagram dan facebook.

Pada study kasus di wilayah Kampung Melayu responsivitas BPBD dalam penanggulangan bencana banjir dikatakan sudah cukup baik, hal tersebut didukung dari SDM pada BPBD DKI dimana memiliki Tim Reaksi Cepat (TRC) yang dikondisikan untuk siaga dalam melakukan kaji cepat ke lokasi terdampak banjir. hal tersebut juga disampaikan oleh lurah dan ketua RW Kampung Melayu bahwa saat banjir selalu ada tim BPBD yang datang untuk melakukan pendataan dan inventarisir kondisi, atas dasar informasi dari tim TRC kemudian dilakukan tindakan teknis yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan dilapangan layaknya:

pos pengungsian, pemenuhan logistik tahap awal, bantuan peralatan tahap awal dan lain sebagainya. Namun realisasi dilapangan sudah terjadi pengungsian selanjutnya adalah melakukan pendataan jumlah korban banjir di pengungsian serta menginventarisir kebutuhan-kebutuhan logistik yang diperlukan oleh masyarakat baik makanan maupun peralatan. Jadi dapat disimpulkan pelayanan BPBD sudah cukup baik hanya saja ditemukan ketidaksesuaian SOP dimana saat melakukan tindakan cepat, administrasi menjadi tertinggal terutama saat penurunan anggota tim dan pengadaan logistik. dimana sejauh ini jika ada info terkait penugasan melalui via Whatssap Group.

Mengingat Indonesia merupakan Kawasan rawan bencana, maka hal terkait kebencanaan wajib diinformasikan oleh BPBD terutama dikawasan yang sering terkena bencana banjir, terkait informasi Tinggi Muka Air (TMA) selalu di update melalui Website BPBD Provinsi DKI Jakarta, tidak hanya ketinggian air, perkiraan cuaca, peringatan dini cuaca, dan monitoring banjir juga selalu diupdate.

#### **5.4. Responsibilitas**

Menurut Agus Dwiyanto Responibilitas yaitu apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Pelaksanaan penanganan saat bencana di daerah Provinsi DKI Jakarta sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 260 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana daerah, di lingkup kerja BPBD sudah terbagi tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang terkait tugas sebelum bencana, saat bencana dan sesudah bencana.

Dalam pelaksanaannya tugas dan fungsi BPBD selaku badan koordinasi dalam bidang kebencanaan menjadi hal yang perlu diperhatikan kesesuaiannya dalam pelaksanaan dilapangan, hal ini diamati dalam pelaksanaan dilapangan khususnya kelurahan Kampung Melayu dalam hal ini BPBD Provinsi DKI Jakarta mengkoordinasikan kepada Kementerian/Lembaga/Instansi lain dalam melakukan tugas penanggulangan bencana banjir. Pada saat melakukan penanggulangan

bencana banjir di Kampung melayu BPBD melakukan koordinasi dengan PMI, Dinas Sosial, Basarnaas, Polri dan beberapa instansi swasta. Fungsi koordinasi tersebut dilakukan untuk memenuhi segala aspek kebutuhan dalam kondisi bencana banjir yang tidak mungkin dapat di emban oleh BPBD sendiri misalkan: makanan, peralatan, tim evakuasi, petugas medis dan lain sebagainya. Berdasarkan wawancara dilapangan terlihat BPBD Provinsi DKI Jakarta sudah mampu melakukan fungsi koordinasi dengan baik meskipun tentu saja masih ada beberapa instansi terutama swasta yang terlepas dari pengawasan koordinasi BPBD. Contoh kasusnya adalah Bank swasta yang berniat baik memberikan bantuan peralatan untuk evakuasi korban banjir dengan mengirimkan perahu karet, hal tersebut merupakan tindakan yang sangat baik mereka mengedepankan sisi kemanusiaan ketika terjadi bencana, akan tetapi bantuan tersebut tidak menjadi efektif ketika salah dalam identifikasi kebutuhan dimana karakteristik wilayah permukiman yang terdampak pada kelurahan Kampung Melayu berupa gang-gang sempit yang tidak dapat dilalui oleh perahu karet besar. Hal ini tentu tidak akan terjadi jika instansi lain juga menyadari fungsi BPBD selaku koordinator dalam hal kebencanaan dimana BPBD sudah melakukan inventarisasi dan identifikasi kebutuhan sesuai lokasi bencana.

### **5.5. Akuntabilitas**

Menurut Agus Dwiyanto Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih rakyat. Akuntabilitas disini yaitu dengan melihat pertanggung jawaban pengelolaan hasil kerja berdasarkan tugas, misi, pemenuhan kebutuhan.

Bentuk pertanggungjawaban BPBD DKI Jakarta dalam memberikan layanan informasi kepada publik sebagai bentuk akuntabilitas diwujudkan dalam kanal website, sosial media dan jalur komunikasi media lain. Pada website BPBD DKI Jakarta tersedia informasi terkait

1. Informasi terkait Bencana Banjir Tinggi Muka Air, Prakiraan Cuaca, Peringatan Dini Cuaca, Gelombang Air Laut, Monitoring Banjir, Infografis

2. Kegiatan atau sosialisasi Bidang Kesiapsiagaan terkait simulasi penanganan saat terjadi bencana baik banjir, kebakaran, gempa dll.
3. Kegiatan penyaluran logistik Bidang Kedaruratan dan Logistik dengan kaji cepat pendistribusian logistik, mendirikan posko rescue oxygen.

Bentuk pertanggungjawaban lainnya diposting melalui Instagram BPBD DKI Jakarta, dimana didalamnya proses penyampaian pesan melalui media visual dengan berbagai macam pesan, informasi kegiatan BPBD hingga info terkait kesiapsiagaan berbagai potensi bencana. Dominan pesan dalam bentuk infografis dan hasil foto yang disajikan dalam bentuk tunggal/slide yang meliputi peringatan dini, waspada cuaca ekstrim,

Berdasarkan data yang didapat diatas informasi yang disampaikan BPBD DKI Jakarta cukup informatif dengan beragamnya aspek sesuai yang ditampilkan pada website, hanya saja beberapa informasi tidak cukup update sesuai dengan waktu kejadian sehingga beberapa informasi yang saat itu terjadi terkesan tidak disampaikan oleh BPBD seperti penanganan banjir pada Kampung Melayu baik pada saat identifikasi, distribusi logistik, penanganan pengungsi maupun lainnya. Informasi lebih detail siapa saja yang terlibat dan jumlah korban sesuai bencana terkait dengan berita-berita yang disampaikan pada website dirasa sangat diperlukan untuk masyarakat, selain dari aspek akuntabilitas terhadap publik tentu sebagai sumber edukasi dalam tahapan proses pelaksanaan penanganan bencana oleh BPBD Provinsi DKI Jakarta.