ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA PAYAKUMBUH

YAMSASNI¹, RONI EKHA PUTERA²

Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim¹, Public Administration, Universitas Andalas²

yamsasni78@gmail.com¹, roniekhaputera@soc.unand.ac.id²

Abstract: *This research is motivated by the fact that the performance of BPBD apparatus in providing public services will be largely determined by various interrelated factors, especially the availability of adequate apparatus resources in quantity and quality, as well as the availability of supporting facilities and infrastructure. This research uses a qualitative method using an analytical approach with a purposive sampling technique and is then analyzed using data reduction, data display, and drawing conclusions. The research results show that the performance of government officials in providing public services to the Payakumbuh City Regional Disaster Management Agency can be seen in the City BPBD Facilities and Infrastructure, human resources, and the Payakumbuh City BPBD Strategy. Then to improve the performance of the apparatus by increasing the ability of the apparatus to complete the work, completing the facilities and infrastructure, and following the strategy carried out by BPBD Payakumbuh City in improving the performance of the apparatus, namely completing the lack of facilities and infrastructure, Lastly, public policy regarding the performance of the Payakumbuh City BPBD in providing services can be seen in Regional Regulation Number 13 of 2013 concerning the Payakumbuh City BPBD and Payakumbuh Mayor Regulation Number 32 of 2013 concerning the main tasks and functions of the Payakumbuh City Regional BPBD, as well as Ministerial Regulation for the Empowerment of State Apparatus Number PER/09/M.PAN/4/2007 concerning general guidelines for main performance within government agencies, including BPBD Payakumbuh City.*

Keywords: *Performance of Government Apparatus, BPBD Public Services.*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Kinerja aparatur BPBD dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama tersedianya sumber daya aparatur yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana dan prasarana fasilitas pendukung yang tersedia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis dengan teknik *purposive sampling* kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh dapat dilihat pada Sarana dan Prasarana BPBD Kota, sumber daya manusia dan Strategi BPBD Kota Payakumbuh. Kemudian Untuk meningkatkan kinerja aparatur dengan meningkatkan kemampuan aparatur menyelesaikan pekerjaan, melengkapi sarana Dan prasaran dan strategi yang dilakukan oleh BPBD Kota Payakumbuh dalam meningkatkan kinerja aparatur yaitu melengkapi kurangnya sarana dan dan prasarana. Terakhir kebijakan publik terkait kinerja BPBD Kota Payakumbuh dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2013 tentang BPBD Kota Payakumbuh dan Peraturan Wali Kota Payakumbuh Nomor 32 tahun 2013 tentang tugas pokok dan fungsi BPBD daerah Kota Payakumbuh, serta peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/4/2007 tentang pedoman umum kinerja utama dilingkungan instansi pemerintah tidak terkecuali pada BPBD Kota Payakumbuh.

Kata Kunci: Kinerja Aparatur Pemerintah, Pelayanan Publik BPBD.

A.Pendahuluan

Dalam dunia pemerintahan, kinerja merupakan aspek penting keberhasilan suatu organisasi yang bertujuan untuk melayani masyarakat, pelayanan publik adalah wadah untuk

memberikan masyarakat legalitas dari pemerintah, untuk mewujudkan suatu penyelenggaraan pelayanan publik maksimal dibutuhkan aparat yang mampu bersikap profesional dalam tugasnya. Tarigan, (2009) menyatakan bahwa berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan public (Kuntadi, Wahyuni, & Mansawan, 2022).

Kinerja merupakan besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal Zega, (2022) menyatakan bahwa kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan era reformasi dan otonomi daerah. Apabila pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah daerah (Perangkat Daerah) dengan baik dan berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Sementara sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah atau Perangkat Daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun cultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah (Rinaldi, 2012).

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan public Organisasi Perangkat Daerah khususnya Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan masyarakat. Hal ini bias disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan informasi dan komunikasi yang diwarnai dengan sistem digitalisasi. Dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan (Maryam, 2017).

Permasalahan dari implementasi pelayanan publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh adalah bagaimana setiap aparat BPBD Kota Payakumbuh dapat bekerja dengan optimal dan berkualitas. Karena indikator keberhasilan dari kerja pemerintah adalah terwujudnya pelayanan public yang prima kepada masyarakat. Kinerja aparat BPBD dalam menyelenggarakan pelayanan public akan sangat ditentukan oleh berbagai factor yang saling terkait, terutama tersedianya sumber daya aparat yang memadai secara kuantitas dan kualitas, serta adanya sarana dan prasarana fasilitas pendukung yang tersedia.

Idealnya aparat BPBD Kota Payakumbuh telah dilakukan analisis jabatan seharusnya memiliki personil sebanyak lebih kurang 35 orang dan ditambah dengan anggota operasional sebanyak 20 orang namun pada kenyataannya pada saat ini aparat yang ada hanya 29 orang sehingga masih terdapat kekurangan aparat atau personil di BPBD Kota Payakumbuh. Dari hasil pengamatan awal penulis pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh, faktor-faktor yang terkait dengan kinerja aparat BPBD Kota Payakumbuh kondisi yang ada yakni di kantor BPBD Kota Payakumbuh hanya didukung oleh 29 personil sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah ketersediaan Aparatur Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh

No	Jabatan/Bidang/Sub bagian	Eselon	Kebutuhan (Orang)	Ketersediaan Aparatur (Orang)
1.	Kepala Pelaksana	II	1 Orang	1 Orang
2.	Sekretaris	III	1 Orang	1 Orang
3.	Kepala Bidang (Kabid)	III	3 Orang	3 Orang
4.	Kepala Sub Bagian (Kasubag)	IV	3 Orang	3 Orang
5.	Kasi	IV	6 Orang	6 Orang
6.	Staf bagian umum dan kepegawaian	-	6 Orang	3 Orang
7.	Staf Bagian Perencanaan	-	2 Orang	-
8.	Staf Bagian Keuangan	-	7 Orang	4 Orang
9.	Staf Bidang Rehabilitasi dan rekonstruksi	-	4 Orang	-
10.	Staf Bidang Kedaruratan dan Logistik	-	18 orang	5 Orang
11.	Staf Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan	-	4 Orang	-
12.	Tenaga Harian Lepas (THL)	-	-	3 Orang
JUMLAH			55 Orang	29 Orang

Sumber Data : BPBD Kota Payakumbuh

Uraian di atas menunjukkan bahwa di satupihak aparat BPBD Kota Payakumbuh sebagai perangkat daerah diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan public secara prima sesuai dengan harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat, namun dilain pihak faktor-faktor yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan belum signifikan. Hal ini tentu saja menjadi fokus kajian yang menarik untuk diteliti dikarenakan bahwa kinerja adalah sesuatu yang sangat penting dan harus dimiliki oleh tiap individu yang terlibat didalam organisasi. Kinerja bukan saja menyatakan soal hasil akhir tapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, yang mana proses inilah yang akan menentukan pencapaian kerja seseorang. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses dari kinerja Aparatur Sipil Negara bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para aparat bisa meningkatkan kinerja mereka.

Penelitian ini dilakukan analisis tentang kinerja aparat pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh dalam memberikan pelayanan publik dilihat dari segi: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas terkait bencana di Kota Payakumbuh. Maka penulis mengajukan judul penelitian yaitu “Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh”.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh, Jl. Puti Lingkungan Padang kaduak Kelurahan Tigo Koto Diate, Kec. Payakumbuh Timur, Kota Payakumbuh. Pemilihan lokasi penelitian demikian disebabkan bahasan penelitian terkait dengan Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan pada BPBD Kota Payakumbuh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan Analisis. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam penentuan informasi adalah teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif analisis Miles dan Hiberman (dalam Moleong, 2012) yang menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam teknik analisisnya berupa: Reduksi Data, Data yang diperoleh dari lapangan sangat

banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan demikian perlu dianalisis data melalui reduksi data. Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data merupakan proses berfikir yang sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Setelah direduksi maka akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Penyajian Data (*Display Data*), Setelah data direduksi selanjutnya adalah mendisplaykan data, dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Tapi yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selanjutnya mendisplaykan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya. Dalam penelitian ini, peneliti membuat uraian singkat sesuai dengan kategori dan keterkaitan antar kategori dan juga mengenai uraian dari rumusan masalah yang di bahas dalam penelitian ini. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*), Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat dalam mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti yang *valid* dan konsisten maka saat peneliti kembali kelapangan dengan mengumpulkan data dan kemudian ditarik kesimpulan yang dikemukakan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh

Produktivitas, Produktivitas kinerja aparatur BPBD Kota Payakumbuh dalam memberikan layanan publik adalah suatu kemampuan untuk memberikan hasil yang maksimal dengan menggunakan tenaga atau sumber daya yang ada. Dengan demikian produktivitas merupakan rasio dari keluaran terhadap masukan, makin tinggi rasio ini makin tinggi produktivitas. Tingkat produktivitas, pada periode tertentu maupun perbandingannya dengan rasio produktivitas dari waktu ke waktu merupakan tolak ukur yang penting. Produktivitas kinerja aparatur BPBD Kota Payakumbuh dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan sekretaris BPBD Kota Payakumbuh Bapak Hermanto, S.Sos wawancara 15 Juni 2023 menyatakan bahwa: “sejauh ini pekerjaan yang diberikan kepada aparatur BPBD Kota Payakumbuh dalam pelayanan publik sudah disesuaikan dengan kemampuan yang bersangkutan. Karena penempatan personil telah mempertimbangkan latar belakang, termasuk latar belakang pendidikan dan skil yang dimiliki terkait dengan penanggulangan bencana”.

Hal senada juga di sampaikan oleh Kasi Rehabilitasi. Bapak Usfa Inselman, SE wawancara 17 Juni 2023 mengungkapkan bahwa :“saya melihat kinerja para aparatur dalam memberikan layanan pada BPBD Kota Payakumbuh ini tentunya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menangani pelayanan publik, kayaknya sih dari latar belakang pendidikan. Sebab ada yang terampil dan cukup cepat tetapi ada juga yang lamban”.

Produktivitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yang dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan kasi Kedaruratan Bapak Yoserizal, SH, wawancara waktu yang sama 19 Juni 2023 menyatakan bahwa: “kinerja aparat yang ada dalam melakukan pelayanan publik BPBD Kota Payakumbuh cukup memiliki skil dalam menjalankan tugas-tugasnya. Data yang di peroleh menunjukkan bahwa untuk menjadi pegawai cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja secara profesional. Meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja”.

Uraian di atas menunjukkan bahwa di satu pihak aparat BPBD Kota Payakumbuh sebagai perangkat daerah diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan public secara prima sesuai dengan harapan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat, namun di lain pihak faktor faktor yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan belum maksimal. Hal ini tentu saja menjadi sesuatu yang sangat penting dan harus dimiliki oleh tiap individu yang terlibat didalam organisasi. Kinerja bukan saja menyatakan soal hasil akhir tapi juga bagaimana proses kerja berlangsung, yang mana proses inilah yang akan menentukan pencapaian kerja seseorang. Yang perlu diperhatikan adalah bagaimana proses dari kinerja Aparatur Sipil Negara bisa berjalan secara optimal, para pemimpin harus memperhatikan bagaimana para aparat bisa meningkatkan kinerja aparat. Hasil wawancara dengan Kepala BPBD Kota Payakumbuh Bapak ERIZON, S.Sos MM, Wawancara 14 Juni beliau mengatakan “kinerja aparat pada BPBD Kota Payakumbuh dari dulu memang kekurangan aparat yang memang ahli dalam bidang bencana ini, dan juga dalam pelaksanaan lapangan, secara bersamaan di berbagai wilayah maka biasanya tim reaksi cepat dan tim BPBD akan kewalahan dalam pembagian tim dikarenakan terbatasnya tim yang akan di kerahkan ke masing-masing wilayah, saat ini bahkan pegawai honorer pun yang baru dimasukan ke dalam tim belum bisa menyesuaikan pekerjaan berdasarkan prosedur, karena pengetahuan dan pengalaman yang mereka punya belum ada”.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa kinerja aparat BPBD Kota Payakumbuh dalam memberikan pelayanan publik dari segi produktivitas sudah bekerja dengan baik. Artinya setiap personil sudah diberikan tugas atau penempatan sesuai dengan kemampuan. Baik kemampuan sesuai latar belakang pendidikan maupun skill yang dimiliki dalam memberikan pelayanan publik. Dengan demikian produktivitas kinerja aparat BPBD Kota Payakumbuh dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan. Disamping kinerja aparat yang ada dalam memberikan layanan publik pada BPBD Kota Payakumbuh sudah baik, terdapat pula kendala yang dialami, yaitu SDM yang kurang handal dan terampil di bidangnya, kekurangan sarana dan prasarana, dan masih terdapat miskomunikasi dengan dinas lain. Untuk mencapai kinerja yang maksimal yaitu, dengan memberikan pelatihan khusus kepada aparat yang akan dikerahkan ke lapangan untuk menangani bencana, selanjutnya saling berkoordinasi dengan berbagai instansi yang berhubungan dengan kebencanaan sehingga dapat dengan cepat menangani bencana yang terjadi.

Kurangnya sumber daya manusia atau kurangnya tenaga kerja dalam pelaksanaan dapat memperlambat penyelesaian bencana di Kota Payakumbuh. Mencapai produktivitas tentu juga didukung oleh jelasnya tujuan yang ada dan strategi yang bagus hingga perencanaan yang matang dalam penanggulangan bencana mulai dari pra bencana, darurat bencana dan pasca bencana, tidak hanya itu sarana dan prasarana yang kurang juga menjadi hambatan bagi tim ketika akan menuju titik lokasi yang cukup jauh. Selain itu agar kinerja pegawai BPBD ini baik tentu saja harus ada pengawasan setiap saat agar bisa berjalan dengan baik, hal ini menjadi dampak yang baik untuk peningkatan kinerja BPBD.

Kualitas Layanan, Layanan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh BPBD Kota Payakumbuh. Kualitas layanan BPBD Kota Payakumbuh di setiap tahapan bencana dalam penanggulangan bencana, kehandalan BPBD Kota Payakumbuh dalam penanggulangan bencana, kemampuan BPBD merespon dan memahami kebutuhan masyarakat, jaminan BPBD Kota Payakumbuh dalam penanggulangan bencana, serta sikap empati yang ditunjukkan kepada masyarakat yang terkena bencana. Kualitas layanan BPBD Kota Payakumbuh dalam pelayanan publik di jelaskan oleh Sekretaris BPBD Kota Payakumbuh, wawancara 15 Juni 2023 Bapak Hermanto, S.Sos menyatakan bahwa “Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja BPBD Kota Payakumbuh itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Jika kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Kualitas layanan publik yang diberikan oleh aparat telah berjalan dengan baik”.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan hal-hal seperti berbelit-belit, lamban, mahal, melelahkan, ketidakpastian. Keadaan demikian terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Hal ini yang disampaikan oleh Kasi kedaruratan, Bapak Yoserizal, SH wawancara 19 Juni 2023 Menyatakan Bahwa “Kualitas layanan publik yang diberikan oleh BPBD Kota Payakumbuh tidak selalu berjalan dengan baik, pasti ada kendala dan hambatan dirasakan. Dan masih ada hal yang perlu dibenahi kepada paratur BPBD Kota Payalumbuh. Salah satunya dalam layananan masih terdapat keterlambatan pesonil”.

Tingkatan pencapaian mengenai kinerja BPBD Kota Payakumbuh dalam pelayanan publik dapat dilihat dari hasil kerja BPBD Kota Payakumbuh itu sendiri. Hasil kerja sangat penting diketahui oleh instansi pemerintah dalam hal ini BPBD Kota Payakumbuh. Berdasarkan wawancara dengan Kabid Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bapak Arman Riska, S.Sos wawancara 20 Juni 2023 menyatakan bahwa “hasil kerja BPBD Kota Payakumbuh dalam melakukan pelayanan publik merespon dan memahami kebutuhan masyarakat dalam penanggulangan bencana, serta sikap empati yang ditunjukkan kepada masyarakat yang terkena bencana. Dalam pelayanan BPBD Kota Payakumbuh memberikan fungsi kualitas dan fungsi pelaksanaan terhadap aduan yang diberikan oleh masyaakat terkait bencana”.

Berdasarkan wawancara peneliti di lapangan bahwa kualitas pelayanan publik BPBD Kota Payakumbuh untuk menanggulangi bencana sudah berjalan baik. Layanan publik yang diberikan oleh BPBD Kota Payakumbuh seperti layanan langsung dan layanan tidak langsung. Layanan langsung yang diberikan oleh BPBD Kota Payakumbuh saat terjadi bencana seperti pohon tumbang, orang hanyut disungai, dan evakuasi SAR orang hilang. Sedangkan layanan tidak langsung seperti pra dan pasca bencana. Namun itu semua tidak dipungkiri bahwa dalam layanan yang baik terdapat kendala bagi aparatur dalam melakukan layanan seperti minimnya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh personil BPBD Kota Payakumbuh, kekurangan sarana dan prasarana, terkendala oleh jarak tempuh atau waktu tempuh ke tempat kejadian, kekurangan dana untuk mendukung program atau kegiatan dalam penanggulangan bencana, dan masih kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan penanggulangan bencana.

Responsivitas, Dalam mengukur Responsivitas pelayanan publik BPBD Kota Payakumbuh, untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan dalam penanggulangan bencana, maka diperlukan adanya responsivitas atau daya tanggap pelayanan yang prima oleh pihak BPBD Kota Payakumbuh. Responsivitas ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dari masyarakat yang terkena dampak bencana, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak BPBD dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang terkena bencana. Berikut wawancara dengan Bapak Erizon, S.Sos MM selaku Kepala BPBD Kota Payakumbuh, wawancara 14 juni 2023 menyatakan bahwa “Kami dari pihak BPBD bertindak menetapkan SOP dan melakukan evaluasi atas dampak yang diakibatkan bencana misalnya pohon tumbang dan evakuasi orang hanyut. setelah itu, kami melakukan standart pengelolaan sumber daya. Mengenai sikap tanggap bencana, ada SOP yang mengatur dari badan nasional penanggulangan bencana kemudian kami tetapkan status bencana misalnya banjir kami buatkan SK, kemudian kami lakukan penyelamatan dan evakuasi dilokasi. Dan sebelum terjadinya banjir kami sediakan posko untuk memudahkan evakuasi saat terjadi banjir.”

Dari hasil wawancara dengan Kepala Pelaksana BPBD Kota Payakumbuh, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak BPBD melakukan tindakan sesuai SOP dan melakukan evaluasi atas dampak yang diakibatkan bencana. Mengenai sikap tanggap bencana, BPBD melakukan Tindakan sesuai SOP dari Badan Nasioanl Penanggulangan Bencana (BNPB) dan BPBD juga menyediakan posko untuk memudahkan pihak BPBD dalam melakukan evakuasi saat terjadi bencana. Adapun wawancara dengan Sekretaris BPBD Kota Payakumbuh, Bapak Hermanto, S.Sos Wawancara 15 Juni 2023 mengatakan bahwa “Kami sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap bencana yang terjadi di Kota Payakumbuh harus bersikap baik

kepada masyarakat yang terdampak bencana. Kami juga memberikan komunikasi yang baik kepada masyarakat mudah dimengerti oleh masyarakat agar pada saat terjadi bencana masyarakat tidak merasa panik atau ketakutan menghadapi bencana. Selain dari itu kita sudah melakukan persiapan yang diperlukan pada saat menanggulangi bencana”.

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang respon setiap masyarakat, maka peneliti menemukan bahwa pihak BPBD dalam hal sikap dan komunikasi kepada masyarakat terkait dengan layanan publik sudah diusahakan dengan maksimal. Sikap dan komunikasi BPBD yang baik kepada masyarakat dapat meningkatkan keyakinan dari masyarakat itu sendiri dalam penanggulangan bencana di Kota Payakumbuh. Baik itu pohon tumbang, banjir, evakuasi orang hanyut maupun evakuasi SAR orang hilang yang dilakukan oleh BPBD Kota Payakumbuh. Pelayanan publik dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan petugas BPBD dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat. Sesuai dengan permintaan masyarakat. Kesigapan ini menunjukkan dengan bagaimana aparatur dengan cekatan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Adapun SOP mekanisme dan prosedur penanggulangan bencana oleh BPBD Kota Payakumbuh, wawancara dengan Sekretaris BPBD Kota Payakumbuh 15 Juni yaitu sebagai berikut “Kami dalam menerima aduan dari masyarakat terkait dengan bencana di Kota Payakumbuh menerima informasi masuk dan konfirmasi tentang kejadian bencana, waktu 2,5 menit. Menerima laporan dan segera meneruskan informasi kejadian kepada pimpinan (Kepala Pelaksana segera memerintahkan pelaksanaan kaji cepat bencana), waktu 5 menit. Melaksanakan kaji cepat bencana dalam menentukan tingkatan kerusakan, kerugian, korban dan kebutuhan yang diperlukan untuk menanggulangi bencana, waktu 30 menit.

Berdasarkan wawancara di atas, ditambahkan oleh kasi Kedaruratan, Bapak Yoserizal, SH, wawancara 19 Juni menyatakan bahwa “Menyampaikan laporan hasil dari kaji cepat bencana, waktu 5 menit. Menetapkan dan memutuskan konsep dari penanganan dan status bencana, waktu 10 menit. Melaksanakan koordinasi dengan lembaga/instansi yang terkait dan meminta untuk berkoordinasi dengan BPBD terkait dengan pelaksanaan penanggulangan bencana (instansi yang terkait menyiapkan satgas/petugas, sarana dan prasarana serta logistik yang diperlukan sesuai dengan hasil kaji cepat bencana), waktu 15 menit. Mengkoordinir pelaksanaan penanggulangan bencana bersama instansi terkait & masyarakat, waktu 5 menit”. Adapun wawancara dengan Bapak Erizon, S.Sos, MM selaku Kepala Pelaksana BPBD Kota Payakumbuh wawancara tanggal 14 Juni mengatakan bahwa “apabila ada laporan dari masyarakat terkait dengan bencana di Kota Payakumbuh kami pihak BPBD berusaha semaksimal mungkin cepat datang ke lokasi sesuai SOP yang telah ditentukan dan memberikan arahan kepada tim TRC yang bertugas di lokasi, dan mereka selalu siap siaga selama 24 jam dan ± 30 menit sudah berada di lokasi. Meskipun sering terkendala dari jauhnya lokasi”.

Dari hasil wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kecepatan BPBD Kota Payakumbuh tergantung arahan dari atasan dan melakukan pengecekan dan himbauan di Kawasan bencana dari setiap pos jaga yang ada. Masalah sarana dan prasarana yang kurang memadai, pihak BPBD tetap mengusahakan mengadakan alat-alat penunjang dalam mengevakuasi masyarakat apabila terjadi bencana. Pelayanan dengan tepat yang dimaksud disini yaitu jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas BPBD dalam melayani permintaan masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang tepat juga berkaitan dengan SOP yang ada pada BPBD Kota Payakumbuh. Adapun wawancara dengan Sekretaris BPBD Kota Payakumbuh Bapak Hermanto, S.sos tanggal 15 Juni 2023 mengatakan bahwa “dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat kami punya standar pelayanan minimal maksudnya kepala bidang harus ada yang dicapai untuk menanggulangi bencana, misalnya di bidang kedaruratan harus mengetahui berapa jumlah masyarakat yang harus diberikan pertolongan atau bantuan supaya sesuai sasaran atas bantuan yang kami berikan.”

Dari hasil wawancara di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa BPBD Kota Payakumbuh terkait dengan responsivitas aparatur dalam pelayanan publik sudah berusaha dengan tepat dalam penanggulangan bencana, dengan melakukan standar pelayanan minimal

yang harus dilaksanakan kepala bidang tertentu. Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam menanggulangi bencana di Kota Payakumbuh berjalan secara maksimal. Dalam hal kecepatan, ada hambatan sarana dan prasarana yang terbatas. Dalam hal ketetapan waktu, apabila ada laporan dari masyarakat terkait dengan bencana di Kota Payakumbuh kami pihak BPBD berusaha semaksimal mungkin cepat datang ke lokasi sesuai SOP yang telah ditentukan dan memberikan arahan kepada tim TRC yang bertugas di lokasi, dan mereka selalu siap siaga selama 24 jam dan ± 30 menit sudah berada di lokasi. Meskipun sering terkendala dari jauhnya lokasi.

Akuntabilitas, Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban aparatur yang dilakukan BPBD atas kegiatan atau program yang dilakukan ke masyarakat. Akuntabilitas yang dilakukan BPBD Kota Payakumbuh disetiap tahapan bencana dalam penanggulangan bencana sudah cukup baik didukung oleh arahan, motivasi dan dukungan sesama pegawai dalam bekerja. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris BPBD Kota Payakumbuh Bapak Hermanto, S.sos, 15 Juni menyatakan bahwa “Bentuk pertanggungjawaban dan transparansi BPBD Kota Payakumbuh dapat dilihat dari LAKIP. Namun masih terdapat kendala dalam mewujudkan pemerintah yang akuntabel dan transparansi diantaranya masih terdapat miskomunikasi dengan dinas terkait dalam hal penggunaan website, serta belum transparansi dalam penggunaan anggaran, dan masih rendah partisipasi masyarakat dalam penanggulangan bencana. Dalam rangka memahami konsep akuntabilitas sangat dibutuhkan suatu analisis yang jelas dan mendalam sehingga tidak tumpang tindih dengan pengertian tanggungjawab. Konsep akuntabilitas ini dijabarkan dengan sangat sederhana oleh berbagai referensi. Akuntabilitas didasarkan pada catatan/laporan. Akuntabilitas merupakan agen dengan prinsipal, yang mewakili dengan yang diwakili, dan sebagainya. Selain itu, sebagai pertanggungjawaban bawahan kepada atasan yang telah memberikan tugas dan wewenang, yang biasanya terbatas pada bidang keuangan saja, sedangkan akuntabilitas lebih bersifat eksternal sebagai tuntutan. Akuntabilitas kinerja aparatur dalam memberikan layanan pada BPBD Kota Payakumbuh berikut ini dipaparkan hasil wawancara yang diperoleh.

Hasil wawancara dengan Staf BPBD Kota Payakumbuh, 25 juni 2023 menyatakan bahwa “Untuk mengetahui hirarki kewenangan yang ada kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik pada BPBD Kota Payakumbuh sesuai dengan pertanggungjawaban yang ada dapat dilihat pada bagan struktur organisasi, Dimana tingkat kewenangan yang tertinggi untuk meminta pertanggungjawaban posisi dibawah sesuai dengan struktur. Dengan kata lain dapat digambarkan bahwa aparatur bertanggungjawab pada kepala seksi masing-masing. Begitulah tingkat hirarki kewenangan pertanggungjawaban yang ada disini.” Untuk memenuhi hal tersebut, maka BPBD Kota Payakumbuh harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat difafsirkan sebagai tanggung jawab BPBD Kota Payakumbuh atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksanaan pelayanan tersebut. Untuk itu aparat BPBD Kota Payakumbuh tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan kasi Kedaruratan, Bapak Yoserizal, SH, wawancara 19 Juni 2023 menyatakan bahwa “Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPBD Kota Payakumbuh merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh BPBD Kota Payakumbuh, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dari segi bencana maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa kinerja paratur dalam memberikan layanan publik pada BPBD Kota Payakumbuh dari segi indikator akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Artinya kinerja sesuai dengan tugas yang diberikan oleh atasan pada setiap bidang. Dan dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya. Dalam melakukan akuntabilitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan adalah demi terciptanya proses kerja yang sesuai dengan aturan yang ada. Oleh karena pelayanannya menyangkut kepentingan

bangsa, negara dan masyarakat melakukan akuntabilitas pada kinerja aparatur sangatlah tepat, dimana lingkup akuntabilitas yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

2.Faktor penghambat Kinerja BPBD Daerah Kota Payakumbuh dalam Memberikan Pelayanan Publik

Sarana dan Prasarana, Peran BPBD Kota Payakumbuh sangat perlu didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. Sehingga BPBD Kota Payakumbuh dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Dan apabila sarana dan prasarana yang memadai pihak BPBD Kota Payakumbuh akan lebih cepat dalam menjalankan tugasnya. Ketersediaan peralatan yang menunjang kegiatan pelayanan publik dapat dikatakan masih kurang dan sangat minim terutama peralatan-peralatan yang sifatnya dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan Internet, Meja, Kursi, Telepon, Formulir Permohonan Permintaan, maupun scope loader. Minimnya sarana prasarana dalam rangka melakukan pelayanan publik diperlukan peralatan yang memadai dan sesuai dengan yang dibutuhkan Muslim, Ardiyansyah, & Anjani, (2021). Selama ini BPBD Kota Payakumbuh memiliki keterbatasan dalam sarana prasarana hinggasaat ini masih memerlukan sarana-prasarana yang memadai dalam memberikan pelayanan publik.

Sumber Daya Manusia, Kurangnya sumber daya manusia atau kurangnya tenaga kerja dalam pelaksanaan dapat memperlambat penyelesaian bencana di Kota Payakumbuh. Mencapai produktivitas tentu juga didukung oleh jelasnya tujuan yang ada dan strategi yang bagus hingga perencanaan yang matang dalam penanggulangan bencana mulai dari pra bencana, darurat bencana dan pasca bencana, tidak hanya itu sarana dan prasarana yang kurang juga menjadi hambatan bagi tim ketika akan menuju titik lokasi yang cukup jauh Syafril, & Sulandari, (2018). Selain itu agar kinerja pegawai BPBD ini baik tentu saja harus ada pengawasan setiap saat agar bisa berjalan dengan baik, hal ini menjadi dampak yang baik untuk peningkatan kinerja BPBD. Idealnya aparatur BPBD Kota Payakumbuh telah dilakukan analisis jabatan seharusnya memiliki personil sebanyak lebih kurang 35 orang dan ditambah dengan anggota operasional sebanyak 20 orang namun pada kenyataannya pada saat ini aparatur yang ada hanya 29 orang sehingga masih terdapat kekurangan aparatur atau personil di BPBD Kota Payakumbuh. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh, faktor-faktor yang terkait dengan kinerja aparatur BPBD Kota Payakumbuh kondisi yang ada yakni di kantor BPBD Kota Payakumbuh hanya didukung oleh 29 personil.

Permasalahan ketiga diperoleh dari data ketersediaan Sumber Daya Manusia, tentunya BPBD Kota Payakumbuh masih sangat kekurangan dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), yang mana kita ketahui bahwa pelaksanaan pelayanan publik memerlukan banyak tenaga untuk bekerja maksimal secara cepat dan tanggap untuk meminimalisir kerugian, keterlambatan. Oleh karena itu, kurangnya pegawai di BPBD akan berdampak pada kualitas pelayanan di Kota Payakumbuh khususnya. faktor penghambat kinerja yang dialami BPBD Kota Payakumbuh dalam memberikan layanan kendala diantaranya masih terdapat SDM yang tidak berkompeten, kurangnya sarana dan prasarana penunjang yang ada kurangnya personil dari pihak BPBD dalam melakukan tugasnya itulah yang menjadi factor penghambat.

3. Strategi BPBD Kota Payakumbuh Untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur

Meningkatkan Kemampuan Aparatur Menyelesaikan Pekerjaan, Faktor tim di BPBD Kota Payakumbuh dalam penanggulangan bencana banjir sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari koordinasi, bentuk dukungan, dan kerja sama yang dilakukan antar pegawai disetiap tahapan bencana dimana saling mendukung satu dengan yang lainnya. Biasanya didukung oleh rapat koordinasi antar bidang. Strategi BPBD Kota Payakumbuh dalam meningkatkan kinerja aparatur disusun berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan dan dengan memperhatikan permasalahan isu-isu yang terkait dengan pembangunan di Kota Payakumbuh. Dalam upaya untuk mewujudkan tujuan dan sasaran, maka diperlukan strategi dalam meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. Meningkatkan

kemampuan aparaturnya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan visi dan misi dan meningkatkannya informasi dan pemahaman masyarakat dalam penanganan bencana, meningkatkan sarana-prasarana, meningkatkan kompetensi pelaksana penanggulangan bencana, dan meningkatkan koordinasi dan peran serta stakeholder dalam penanggulangan bencana, meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Melengkapi Sarana Dan Prasarana, Peran BPBD Kota Payakumbuh sangat perlu didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. Sehingga dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Dan apabila sarana dan prasarana yang memadai pihak BPBD Kota Payakumbuh akan lebih cepat dalam menjalankan tugasnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan sarana dan prasarana yang menjadi standar dalam meningkatkan kinerja aparaturnya sangat mempengaruhi kemampuan aparaturnya dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa peranan sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang kualitas kinerja Ganie, Isroiyah, & Buchori, (2021). Strategi yang dilakukan oleh BPBD Kota Payakumbuh dalam meningkatkan kinerja aparaturnya yaitu melengkapi kurangnya sarana dan prasarana dari BPBD sendiri dalam melakukan kegiatan-kegiatan. Minimnya sarana prasarana dalam memberikan layanan publik oleh aparaturnya BPBD Kota Payakumbuh, bukan hanya membiarkan saja namun berusaha melengkapi sarana.

4. Kebijakan Publik Terkait Kinerja BPBD Kota Payakumbuh dalam Memberikan Pelayanan

Kebijakan publik paling penting dalam siklus kebijakan publik adalah implementasi kebijakan. Implementasi sering dianggap hanya merupakan pelaksanaan dari apa yang telah diputuskan oleh legislatif atau para pengambil keputusan, seolah-olah tahapan ini kurang berpengaruh. Akan tetapi dalam kenyataannya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan tidak berarti apa-apa jika tidak dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain merupakan tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2013 tentang BPBD Kota Payakumbuh dan Peraturan Wali Kota Payakumbuh Nomor 32 tahun 2013 tentang tugas pokok dan fungsi BPBD daerah Kota Payakumbuh, maka secara prinsip memberikan arah dan pedoman yang jelas dalam pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsi pelaksanaan dan pengawasan kebijakan daerah yang bersifat spesifik lainnya pada BPBD Kota Payakumbuh sebagai bagian daerah integral dari sistem pembangunan daerah. Salah satu upaya untuk memperkuat akuntabilitas dalam memperkuat tata pemerintah yang baik di Kabupaten Lima Puluh Kota tidak terkecuali dinas BPBD Kota Payakumbuh dengan diterbitkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/4/2007 tentang pedoman umum kinerja utama dilingkungan instansi pemerintah tidak terkecuali pada BPBD Kota Payakumbuh.

Dengan meningkatnya kinerja dan juga kedisiplinan dari para aparaturnya, akan membuat sistem pemerintahan berjalan dengan efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Implementasi kebijakan kinerja aparaturnya pada BPBD Kota Payakumbuh sudah dilaksanakan. Berdasarkan peraturan Daerah Nomor 13 tahun 2013 tentang BPBD Kota Payakumbuh dan Peraturan Wali Kota Payakumbuh Nomor 32 tahun 2013 tentang tugas pokok dan fungsi BPBD daerah Kota Payakumbuh, maka secara prinsip memberikan arah dan pedoman yang jelas dalam pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsi pelaksanaan dan pengawasan kebijakan daerah yang bersifat spesifik lainnya pada BPBD Kota Payakumbuh sebagai bagian daerah integral dari sistem pembangunan daerah. Begitu juga halnya BPBD Kota Payakumbuh dengan diterbitkan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/4/2007 tentang pedoman umum kinerja utama dilingkungan instansi pemerintah tidak terkecuali pada BPBD Kota Payakumbuh. Pemerintah Kota Payakumbuh juga memperhatikan capaian kinerja aparaturnya BPBD kota Payakumbuh.

D.Penutup

Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Payakumbuh dari segi: a) Produktivitas. Kinerja aparaturnya BPBD Kota Payakumbuh dalam memberikan pelayanan publik dari segi produktivitas

sudah bererja dengan baik. Artinnya setiap personil sudah diberikan tugas atau penempatan sesuai dengan kemampuan. Baik kemampuan sesuai latar belakang pendidikan maupun skill yang dimiliki dalam memberikan pelayanan publik. b) Kualitas Layanan. Kualitas Layanan publik yang diberikan oleh BPBD Kota Payakumbuh seperti layanan langsung dan layanan tidak langsung. Layanan langsung yang diberikan oleh BPBD Kota Payakumbuh saat terjadi bencana seperti pohon tumbang, orang hanyut disungai, dan evakuasi SAR orang hilang. Sedangkan layanan tidak langsung seperti pra dan pasca bencana, c) Responsivitas. Kinerja aparatur BPBD Kota Payakumbuh terkait dengan responsivitas aparatur dalam pelayanan publik sudah berusaha dengan tepat dengan melakukan standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan kepala bidang tertentu. Dalam hal kecepatan, ada hambatan sarana dan prasarana yang terbatas. Dalam hal ketetapan waktu, apabila ada laporan dari masyarakat terkait dengan bencana di Kota Payakumbuh kami pihak BPBD berusaha semaksimal mungkin cepat datang ke lokasi sesuai SOP yang telah ditentukan dan memberikan arahan kepada tim TRC yang bertugas di lokasi, dan mereka selalu siap siaga selama 24 jam dan ± 30 menit sudah berada di lokasi, dan d) Akuntabilitas. Kinerja aparatur dalam memberikan layanan publik pada BPBD Kota Payakumbuh dari segi indikator akuntabilitas sudah berjalan dengan baik. Artinya kinerja sesuai dengan tugas yang diberikan oleh atasan pada setiap bidang dan dapat mempertanggung jawabkan kerjanya.

Daftar Pustaka

- Alatani, H., Tulus, F., & Kiyai, B. (2019). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pemerintah Desa Suatu Studi Di Kecamatan Patilanggio Kabupaten Puhuwato Provinsi Gorontalo. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80).
- Bili, W., Resmawan, E., & Kondorura, D. (2018). Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Laham Kabupaten Mahakam Ulu. *Ejournal Pemerintahan Integratif*, 6(3), 465-474.
- Bleskadit, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- Darwanis, D., & Chairunnisa, S. (2013). Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal telaah dan riset akuntansi*, 6(2), 150-174.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Hardi, W. (2020). *Collaborative Governance* Dalam Perspektif Administrasi Publik.
- Kuntadi, C., Wahyuni, K. E., & Mansawan, C. M. (2022). Literature Review: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Penganggaran pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 561-569.
- Mogalana, B. D., Purwanti, D., & Yana, Y. F. F. (2020). Efektivitas Pemberian Tunjangan Kinerja (TUKIN) Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Sukabumi. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 1-7.
- Paisa, L., Gosal, R., & Monintja, D. (2019). Etika Pemerinthan Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Poceratu, I. C., & Maitimu, N. E. (2022). Aplikasi Metode Service Quality Dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) PLTD Poka Ambon. *Ale Proceeding*, 5, 121-128.
- Rondonuwu, B. C., Lapian, M. T., & Kairupan, J. K. (2017). Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.

- Ramdani, E. M. (2015). Koordinasi oleh BPBD dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 12(3), 383-406.
- Siregar, H. (2011). Analisis Kinerja Aparatur Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 1(1), 51-64.
- Suri, N. K. (2016). Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karo Dalam Upaya Penanggulangan Bencana Erupsi Gunung Sinabung Di Kabupaten Karo. *Perspektif*, 5(1).
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep *Good Governance* Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01-12.
- Widiaswari, R. R. (2016). Pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Keuangan*, 2(2).
- Zega, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Kepegawaian Dalam Administrasi Perkantoran. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 63-69.