

**MANAJEMEN BENCANA ALAM HUBUNGAN DENGAN
KEPUASAN PUBLIK DI DAERAH BENCANA** (*Studi
Didaerah Bencana di Kabupaten Mandailing Natal Provinsi
Sumatera Utara*)

Muhammad Arif¹ dan Rosni¹

¹*Jurusan Pendidikan Geografi Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Medan*

*Jl. Willem Iskandar Psr V Medan Estate Medan 20211
Telp.(061) 6627549*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hubungan manajemen bencana alam dengan kepuasan publik di Kabupaten Mandailing Natal (Madina), dan mendeskripsikan komitmen pemerintah lokal (Provinsi dan Kabupaten) terhadap implementasi manajemen bencana alam di Kabupaten Madina.

Penelitian dilaksanakan dengan metode survey dengan pendekatan kombinasi dari kuantitatif dan kualitatif, untuk mendapatkan gambaran secara objektif tentang manajemen bencana alam dalam persepsi responden. Kemudian untuk mendapatkan informasi kualitatif data diambil dari beberapa informan kunci sebanyak 10 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha atau upaya yang masuk dalam proses manajemen bencana alam antara lain: (1) Pencegahan, (2) Mitigasi Bencana Alam, (3) Kesiapan Menangani Bencana Alam, (4) Tanggap Darurat, dan (5) Pemulihan, menurut persepsi responden masih pada kategori rendah dan komitmen pemerintah terhadap kelima upaya tersebut menurut responden masih sangat kurang/buruk keadaannya di lapangan. Usaha yang meyangkut proses kepuasan publik yaitu (1) Transparansi Pelayanan, (2) Keadilan Dalam Pelayanan, (3) Waktu dan Biaya, (4) Pemenuhan Hak Pengguna Layanan, dan (5) Sikap Pelayanan, menurut persepsi responden juga masih pada kategori rendah dan komitmen pemerintah terhadap kelima upaya tersebut menurut responden juga masih sangat kurang/buruk implementasinya di lapangan.

Hipotesa dapat diterima dimana ada hubungan yang positif dan signifikan antara Manajemen Bencana Alam dengan Kepuasan Publik, dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,367 > 0,220$) pada taraf signifikan 95%. Kemudian, dengan harga koefisien determinan (D) = 13,49, berarti ada pengaruh Manajemen Bencana Alam terhadap Kepuasan Publik yaitu sebesar 13,49%, selebihnya 86,51% masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diperhitungkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Manajemen bencana dan kepuasan publik di daerah bencana

PENDAHULUAN

Gempa bumi yang berkekuatan 8,7 *Skala Richter* telah mengguncang sebagian wilayah Indonesia terjadi pada 26 Desember 2004. Daerah yang terkena gempa meliputi wilayah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam (NAD), pulau Nias yang terletak di pantai Barat Sumatera, dan wilayah Kabupaten Mandailing Natal (Madina) di Provinsi Sumatera Utara. Gempa bumi kemudian terjadi lagi sebagai gempa susulan pada 28 Desember 2004, sehingga banyak menimbulkan korban. Wilayah Kabupaten Madina yang terkena gempa bumi adalah Kecamatan Muara Batang Gadis dan Kecamatan Natal. Bencana alam berikutnya pada Juli 2007, terjadi tanah longsor dan banjir di wilayah lain yakni Kecamatan Muarasipongi (61 Km dari Panyabungan atau 440 Km dari Medan). Kejadian gempa bumi, banjir, dan tanah longsor, dengan korban yang diakibatkannya, mengharuskan dan mengingatkan kita betapa pentingnya manajemen bencana yang dirancang sejak dini.

Penanganan bencana alam dan pengungsi telah diatur secara kolaboratif mulai dari Pemerintah Pusat sampai ke Pemerintah Daerah Otonom. Pada Kepres No. 3 Tahun 2001, dijelaskan di tingkat pusat dibentuk Badan Koordinasi Nasional Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi (BAKORNAS PBP), sedangkan pada daerah provinsi dibentuk Satuan Koordinasi Pelaksana Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi (SATAKORLAK PBP), kemudian pada tingkat Kabupaten/Kota dibentuk Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi (SATLAK PBP). Pada organisasi yang telah dibentuk itu, uraian tugas dan fungsinya sebenarnya sudah sangat jelas diuraikan dalam Kepres itu, tetapi realitanya di lapangan sangat kontras, terjadi ketimpangan antara konsep yang sangat ideal dengan implementasinya.

Pelaksanaan manajemen bencana alam sepenuhnya merupakan tanggungjawab pemerintah. Pemerintah merupakan pihak yang paling bertanggung jawab dalam menangani masalah bencana alam, sebab fungsi negara harus memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi warga negaranya. Pemerintah Daerah Sumatera Utara bertanggungjawab menangani bencana alam yang terjadi di Kabupaten/Kota di wilayah Sumatera Utara, dalam hal ini Kabupaten Madina. Dengan demikian pemerintah merupakan lembaga pengambil keputusan dan institusi yang paling bertanggungjawab untuk menangani bencana alam mulai dari tahap pencegahan, mitigasi, tanggap darurat sampai pada pemulihannya.

Kabupaten Madina yang wilayahnya paling jauh dari kota Medan dan berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat merupakan kabupaten yang dilanda bencana. Realita dan intensitas bencana yang agak beruntun serta dampak yang ditimbulkannya begitu besar, sehingga

wilayah Kabupaten Madina seharusnya sudah memiliki manajemen bencana alam yang aktual. Berdasarkan hal inilah sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian deskriptif tentang manajemen bencana alam di Kabupaten Madina.

Penelitian ini akan menemukan jawaban terhadap masalah yaitu:

- (1) Bagaimana hubungan manajemen bencana alam dengan kepuasan publik di Kabupaten Madina, Provinsi Sumatera Utara.
- (2) Bagaimana komitmen pemerintah lokal (Provinsi dan Kabupaten) terhadap manajemen bencana alam di Kabupaten Madina, Provinsi Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk penelitian survey dengan pendekatan kombinasi dari kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara objektif tentang manajemen bencana alam dalam persepsi responden, dan merupakan informasi kualitatif dari beberapa informan kunci (*key informan*).

Dalam penelitian kuantitatifnya peneliti menggunakan uji korelasional dengan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data dan fakta yang diperoleh (Arikunto, 1993). Makna penelitian korelasional ini lebih lanjut menurut Effendi (2001) penelitian seperti ini akan mencoba untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel yang diangkat dalam penelitian.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keseluruhan penduduk di Kecamatan Muara Batang Gadis dan Kecamatan Natal (Pantai Barat Sumatera) Provinsi Sumatera Utara. Keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia yang memiliki karakteristik tertentu dalam penelitian. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan penduduk yang ada di kedua kecamatan yang terkena bencana itu.

2. Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode *Purposive Sampling*. Pemilihan metode ini didasarkan atas besarnya jumlah dan lingkup populasi. Pada penelitian ini ditentukan 2 (dua) Desa yang masing-masing diambil 20 Kepala Keluarga (KK) dari 2 kecamatan yang terkena bencana, sebagai responden penelitian. Dengan

demikian jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 80 responden.

3. Informan

Untuk kelengkapan data penelitian, bahwa selain adanya responden informasi juga diambil dari informan atau *key informan* sebagai pelengkap penelitian kualitatif, jumlahnya ditentukan dengan penentuan dengan cara sampel purposive (*Purposive Sampling*).

Tabel 1. Jumlah Informan dan Asumsi Pemilihan Informan

| No | Jenis Informan | Jumlah Informan | Asumsi Pemilihan |
|----------|--|-----------------|--|
| 1. | Aparat Desa/Kelurahan yang ditentukan sebagai sampel | 2 | Sebagai penanggung- jawab penanganan ben-cana di tingkat desa. |
| 2 | Camat pada kecamatan yang desanya ditentukan sebagai sampel. | 2 | Sebagai penanggung- jawab penanganan bencana di tingkat kecamatan. |
| 3 | TNI pada tingkat/level Komando Rayon Militer (Koramil). | 1 | Sebagai untur yang turut membantu pendistribusi-an logistik pada pasca bencana. |
| 4 | Kepolisian pada tingkat/level Kepolisian Sektor (Polsek). | 1 | Sebagai unsur peng-amanan pada pendistri-busian logistik. |
| 5 | Birokrat tingkat kabupaten | 2 | Sebagai penanggung- jawab penanganan ben-cana di tingkat kabupa-ten. |
| 6 | Tokoh Agama | 1 | Sebagai unsur yang ber-kompeten pada bidang sosial dan kemanusiaan. |
| 7 | Lembaga Swadaya Masyarakat | 1 | Sebagai unsur non pemerintah yang melakukan aktivitas kemanusiaan pada saat dan pasca bencana. |
| Jumlah : | | 10 orang | |

Definisi Operasional Variabel

- a. **Manajemen Bencana Alam (X)** adalah kegiatan comprehensive tentang pencegahan mitigasi, kesiapan, tanggap darurat dan pemulihan bencana alam yang melibatkan berbagai sumberdaya. Sedangkan, Bencana Alam yaitu peristiwa atau rangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam, yang mengakibatkan korban manusia kerugian harta benda, kerusakan lingkungan, kerusakan sarana-prasarana fasilitas umum serta menimbulkan gangguan terhadap tata kehidupan dan penghidupan masyarakat.

Indikator variabel Manajemen Bencana Alam: 1. Pencegahan Bencana Alam, 2. Mitigasi Bencana Alam, 3. Kesiapan Menangani Bencana Alam, 3. Tanggap Darurat, 4. Pemulihan Bencana.

- b. Kepuasan Publik (Y)** adalah suatu kondisi dimana publik merasa terpenuhi haknya sebagai warga negara sebagai individu dan kelompok sosial sewaktu mengalami bencana alam dan pasca bencana. Publik adalah individu dan kelompok sosial dalam sebuah masyarakat baik yang berdiri secara formal maupun tidak formal. Indikator variabel Kepuasan Publik: 1. Keadilan dalam pelayanan, 2. Persepsi publik tentang besaran waktu dan biaya, 3. Tranparasi pelayanan yang dilakukan apratur Pemda, 4. Pemenuhan hak pengguna layanan, 5. Sikap pelayanan apratur Pemda.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi, keterangan-keterangan, dan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: (1) Wawancara (*interview*), (2) Observasi (*observation*), dan (3) Kuisisioner (*quistionary*). Terhadap jawaban responden kemudian data diinterpretasi sesuai dengan table berikut.

Tabel 2. Interpretasi Terhadap Jawaban Responden

| No | Skor Jawaban | Interpretasi |
|----|--------------|--------------|
| 1 | 2,34 – 3,00 | Tinggi |
| 2 | 1,67 – 2,33 | Sedang |
| 3 | 1,00 – 1,66 | Rendah |

KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN



Dalam melayani, membantu, dan mengevakuasi masyarakat yang mengalami korban bencana alam (gempa bumi), manajemen bencana alam sebagai usaha dan prosesnya, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berhubungan erat dengan proses kepuasan publik (masyarakat). Ada kepuasan publik dengan adanya manajemen bencana alam yang mantap dan sistematis di daerah yang mengalami bencana alam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel Bebas: Manajemen Bencana Alam (X)

Hasil jawaban responden terhadap pertanyaan dan pernyataan yang berhubungan dengan variabel bebas yaitu Manajemen Bencana Alam dapat dilihat sebagaimana disajikan pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8. Akumulasi Jawaban Responden Pada Variabel Bebas (Manajemen Bencana Alam)

| N | I n d i k a t o r | | | | | | | | | |
|--------|-------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Penc | | Miti- | | Kesi | | Tangg | | Pem | |
| o | e- | % | gahi | % | ap- | % | ap | % | u- | % |
| n | gaha | | gasi | | an | | Darur | | lihan | |
| | n | | | | | | at | | | |
| 1. | Baik | 27,75 | Baik | 28,75 | Baik | 36,00 | Baik | 30,25 | Baik | 29,75 |
| 2. | Seda | 19,75 | Seda | 32,25 | Seda | 24,00 | Sedan | 26,25 | Seda | 28,75 |
| 3. | Buru | 52,50 | Buru | 39,00 | Buru | 40,80 | Buruk | 43,50 | Buru | 41,50 |
| N = 80 | | | | | | | | | | |

Sumber: Data Primer dari Kuesioner,

2007 *Pencegahan*

Berdasarkan data pada tabel 8 bahwa pencegahan terhadap bencana alam sebagai salah satu proses dalam kegiatan manajemen bencana alam menurut persepsi responden masih tergolong pada kategori rendah. Data di atas menunjukkan sebesar 52,50% responden menyatakan bahwa usaha pencegahan terhadap bencana tergolong sangat buruk/kurang.

Mitigasi Bencana Alam

Data pada tabel di atas menjelaskan bahwa mitigasi bencana alam sebagai salah satu proses dalam manajemen bencana alam menurut persepsi responden juga masih tergolong kategori rendah. Datanya menunjukkan bahwa 39,00% responden menyatakan bahwa mitigasi bencana alam masih tergolong sangat buruk/kurang.

Sehubungan dengan mitigasi ini, pada dasarnya pemerintah Kabupaten Mandailing Natal (Madina) telah menegaskan melalui pemberitahuan sekaligus sebagai perintah bahwa mitigasi bencana alam meliputi kegiatan penyuluhan kepada masyarakat tentang bencana dan akibatnya serta cara-cara untuk mengindarinya, pendidikan dan pelatihan bagi petugas dan masyarakat dalam upaya menghadapi bencana. Mitigasi bencana dapat dilakukan melalui pembuatan kantong-kantong lahar,

cekdam, pemasangan tanda-tanda (*alarm*) bahaya di daerah rawan bencana, pengawasan terhadap penggundulan hutan, penyimpanan dan pembuangan limbah Bahan Beracun Berbahaya (B3), pemindahan penduduk dari daerah rawan bencana, pengawasan dan pelaksanaan berbagai peraturan daerah yang berkaitan dengan penanggulangan bencana.

Kesiapan Menangani Bencana Alam

Data pada tabel 8 di atas menunjukkan bahwa kesiapan aparatur dalam menanggulangi bencana sebagai salah satu proses manajemen bencana menurut persepsi responden masih tergolong pada kategori rendah. Datanya adalah sebanyak 40,80% responden menyatakan bahwa kesiapan menanggulangi bencana alam masih digolongkan sangat kurang/buruk.

Secara umum kesiapan menanggulangi bencana alam di Kabupaten Mandailing Natal (Madina) masih kurang yaitu tidak adanya tindak lanjut operasional sehubungan dengan telah adanya aturan hukum yang jelas yang telah diregulasikan oleh Pemerintah Pusat dan Daerah. Sehingga ketidaksiapan menanggulangi bencana ini berdampak pada lemahnya kemampuan Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal (Madina) dalam rangka melaksanakan kegiatan pada tahap Tanggap Darurat maupun pada Pemulihan Bencana.

Tanggap Darurat

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan bahwa kegiatan pada tahap tanggap darurat sebagai salah satu proses dalam manajemen bencana alam, menurut persepsi responden masih digolongkan pada kategori rendah. Sesuai dengan data di atas bahwa 43,50% responden menyatakan bahwa tanggap darurat yang dilakukan oleh aparatur dalam menangani masalah bencana alam masih digolongkan sangat kurang/buruk.

Secara umum kegiatan tanggap darurat dilakukan melalui kegiatan (1) *evakuasi korban*, (2) *distribusi logistik*, dan (3) *perbaikan atau pembersihan sarana transportasi dan komunikasi*, kemudian dalam tanggap darurat juga dilakukan suatu (4) *koordinasi pemerintah dalam manajemen bencana*.

Pemulihan

Pemulihan bencana alam sebagai salah satu proses dalam manajemen bencana alam, menurut persepsi para responden masih tergolong pada kategori rendah. Data pada tabel di depan menunjukkan bahwa 41,50% responden menyatakan bahwa pemulihan bencana alam masih tergolong kurang/buruk.

Kegiatan rehabilitasi dan rekonstruksi ini didahului dengan penyusunan Rencana Induk Rehabilitasi dan Rekonstruksi. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 1 Tahun 2005 tentang Kegiatan Tanggap Darurat, Perencanaan dan Persiapan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana Alam Gempa Bumi dan Gelombang Tsunami di Wilayah Provinsi Nangroe Aceh Darussalam dan Provinsi Sumatera Utara. Melalui Inpres ini diinstruksikan Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional untuk menyusun Rencana Induk Rehabilitasi dan Rekonstruksi wilayah dan kehidupan masyarakat Provinsi Nangroe Aceh Darussalam dan Provinsi Sumatera Utara yang dijabarkan dalam arahan kebijakan, strategi, dan kegiatan pokok dan kerangka waktu pelaksanaannya.

Dalam rangka menjangkau aspirasi yang dinamis dan berkembang dari masyarakat sekaligus untuk menyempurnakan konsep awal (Rencana Induk) Rehabilitasi dan Rekonstruksi dari Bappenas, pekerjaan ini dilakukan oleh sebuah tim yang ditetapkan melalui Surat Keputusan (SK). Tim yang telah dibentuk akan menyiapkan berbagai rancangan untuk pembentukan badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi wilayah dan kehidupan masyarakat yang terkena bencana. Tim yang dimaksud adalah Badan Pelaksana Rehabilitasi dan Rekonstruksi bersama dengan Pemerintah Daerah melaksanakan kegiatan Rehabilitasi dan Rekonstruksi wilayah bencana.

Variabel Terikat: Kepuasan Publik (Y)

Hasil jawaban responden terhadap pertanyaan dan pernyataan yang berhubungan dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Publik dapat dilihat sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Akumulasi Jawaban Responden Pada Variabel Terikat(Kepuasan Publik)

| Indikator | | | | | | | | | | |
|-----------|------------------------|------------------------|--------|-----------------|--------|--------------------------------|--------|-----------------|--------|-------|
| No | Transparansi Pelayanan | Keadilan Dlm Pelayanan | | Waktu dan Biaya | | Pemenuhan Hak Pengguna Layanan | | Sikap Pelayanan | | |
| | | % | | % | | % | | % | | |
| 1. | Baik | 35,75 | Baik | 26,50 | Baik | 36,00 | Baik | 33,50 | Baik | 30,50 |
| 2. | Sedang | 26,25 | Sedang | 25,50 | Sedang | 25,50 | Sedang | 30,25 | Sedang | 25,50 |
| 3. | Buruk | 38,00 | Buruk | 48,00 | Buruk | 38,50 | Buruk | 36,25 | Buruk | 44,00 |
| N = 80 | | | | | | | | | | |

Sumber: Data Primer dari Kuesioner, 2007

Klasifikasi Data

Setelah keseluruhan data yang diperoleh dalam penelitian diuraikan atau dideskripsikan, maka pada tahap selanjutnya akan dilakukan pembahasan data yang telah diuraikan sebelumnya. Interpretasi data secara keseluruhan untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukan setelah terlebih dahulu diklasifikasikan, yakni berdasarkan nilai-nilai jawaban responden.

Klasifikasi jawaban responden terhadap variabel bebas yakni Manajemen Bencana Alam (X) dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 10. Klasifikasi Data Untuk Variabel Bebas (X) Manajemen Bencana Alam

| No | Nilai Jawaban | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------|---------------|----------|-----------|----------------|
| 1. | 2,34 – 3,00 | Tinggi | 5 | 06,25 |
| 2. | 1,67 – 2,33 | Sedang | 60 | 75,00 |
| 3. | 1,00 – 1,66 | Rendah | 15 | 18,75 |
| Jumlah : | | | 80 | 100,00 |

Sumber: Data Primer dari Kuesioner, 2007

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden tentang Manajemen Bencana Alam (Variabel X) termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 60 responden (75,00%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jawaban-jawaban responden untuk pertanyaan variabel bebas masuk dalam kategori sedang.

Sedangkan klasifikasi jawaban responden terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Publik (Variabel Y) dapat digambarkan sebagaimana tertera pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Klasifikasi Data Untuk Variabel Terikat (Y) Kepuasan Publik

| No | Nilai Jawaban | Kategori | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------|---------------|----------|-----------|----------------|
| 1. | 2,34 – 3,00 | Tinggi | 5 | 07,50 |
| 2. | 1,67 – 2,33 | Sedang | 53 | 66,25 |
| 3. | 1,00 – 1,66 | Rendah | 21 | 26,25 |
| Jumlah : | | | 80 | 100,00 |

Sumber: Data Primer dari Kuesioner, 2007

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban-jawaban yang diberikan responden tentang Kepuasan Publik termasuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 53 responden (66,25%). Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa jawaban-jawaban responden terhadap pertanyaan variabel terikat termasuk dalam kategori sedang.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* maka diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,367. Untuk menentukan signifikansi antara Manajemen Bencana Alam dengan Kepuasan Publik, maka harus dilihat perbandingan antara harga r yang diperoleh/dihitung dengan harga r yang ada pada tabel (r_{tabel}). Jika dikonsultasi (dilihat) pada r_{tabel} koefisien korelasi *product moment* dengan taraf signifikansi (95%) untuk $N = 80$ diperoleh nilai $r_{\text{tabel}} = 0,220$.

Jika dibandingkan antara nilai r yang diperoleh dari hasil perhitungan rumus koefisien korelasi *product moment* yaitu 0,367 dengan r_{tabel} koefisien korelasi *product moment* 0,220, maka $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($0,367 > 0,220$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Manajemen Bencana Alam dengan Kepuasan Publik. Hal ini berarti, akan ada peningkatan kepuasan publik dengan adanya manajemen bencana alam.

Berdasarkan hasil-hasil perhitungan yang telah dikemukakan di atas maka hipotesa penelitian yang dikemukakan dalam penelitian ini dapat diterima yaitu terdapat hubungan yang positif antara Manajemen Bencana Alam dengan Kepuasan Publik.

Koefisien Determinan

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Variabel Bebas (X) dengan Variabel Terikat (Y), berdasarkan hasil perhitungan maka dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh Manajemen Bencana Alam terhadap Kepuasan Publik adalah sebesar 13,47% yang berarti selebihnya 86,53% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diperhitungkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Proses yang menyangkut dengan manajemen bencana alam bukan hanya untuk diketahui saja, namun harus dilaksanakan apabila bencana alam baik gempa bumi, letusan gunung berapi, tanah longsor, banjir, dan lain-lain akan dan/atau telah melanda suatu wilayah. Suatu manajemen bencana alam yang disusun secara sistematis, terencana, dan tersampaikan secara rapi akan mengakibatkan usaha penanganan bencana alam menjadi lebih sistematis dan optimal.

Proses manajemen bencana pada hakikatnya meliputi (1) Pencegahan, (2) Mitigasi atau pengurangan dampak Bencana Alam, (3) Kesiapan Menangani Bencana Alam, (4) Tanggap Darurat, dan (5) Pemulihan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa menurut persepsi

responden kelima aspek ini di Kabupaten Mandailing Natal, yang merupakan wilayah yang mengalami gempa bumi dan menimbulkan banyak kerugian baik materi maupun non materi, masih pada kategori rendah dan komitmen pemerintah terhadap kelima upaya tersebut menurut responden masih sangat kurang/buruk keadaannya di lapangan. Manajemen bencana alam dapat diterapkan dengan *berbasiskan komunitas* apabila kerentanan komunitas yang merupakan sarannya, dan dengan *pendekatan yang bertumpu pada komunitas* terutama dalam upaya untuk meredam kerugian yang ditimbulkan oleh bencana alam.

Tindakan penumbuhan kemampuan masyarakat dalam menangani dan menekan akibat bencana, secara teoritis langkah-langkahnya meliputi: (1) pengenalan jenis bencana, (2) pemetaan daerah rawan bencana, (3) zonasi daerah bahaya dan prakiraan resiko, (4) pengenalan sosial budaya masyarakat daerah yang rawan bahaya, (5) penyusunan prosedur dan tata cara penanganan bencana, (6) pemasyarakatan kesiagaan dan peningkatan kemampuan, (7) mitigasi fisik, dan (8) pengembangan teknologi bencana alam. Kegiatan-kegiatan tersebut hendaknya dilakukan secara partisipatoris, bersama, oleh dan untuk masyarakat. Bukan sekedar oleh para ahli dan aparat pemerintah.

Kepuasan publik (masyarakat) sehubungan dengan pelayanan yang diterima pada saat dan pasca bencana alam pada dasarnya memiliki 2 (dua) dimensi yaitu dimensi prosedural dan dimensi personal (Balitbangsu, 2003). Walaupun kepuasan itu pada setiap manusia sifatnya relatif, dalam arti berkaitan dengan jumlah dan bentuk layanan yang diterimanya.

Sesuai dengan Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 telah menetapkan agar pelayanan publik harus mengundang unsur-unsur:

- (1) Hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- (2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap memperhatikan efisiensi dan efektivitas.
- (3) Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (4) Apabila pelayanan yang diselenggarakan pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan suatu aturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karena kepuasan publik (masyarakat) dalam mendapatkan pelayanan dan bantuan tersebut tidak sesuai dengan unsur-unsur yang

ditetapkan oleh Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 di atas, sehingga menurut persepsi masyarakat yang mengalami bencana alam bahwa kepuasan publik itu mereka rasakan masih pada kategori rendah. Ada 38,00 % menyatakan buruk pada aspek transparansi pelayanan, 48,00% menyatakan buruk pada keadilan dalam pelayanan, 38,00% menyatakan buruk pada waktu dan biaya, 36,25% menyatakan buruk pada pemenuhan hak pengguna layanan, dan 44,00% juga menyatakan buruk pada sikap pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini antara lain:

- (1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara manajemen bencana alam dengan kepuasan publik. Dalam pengertian lain bahwa akan ada peningkatan kepuasan publik dengan adanya manajemen bencana alam.
- (2) Usaha atau upaya yang masuk dalam *proses manajemen bencana alam* antara lain: (1) Pencegahan, (2) Mitigasi Bencana Alam, (3) Kesiapan Menangani Bencana Alam, (4) Tanggap Darurat, dan (5) Pemulihan, menurut persepsi masyarakat yang terkena bencana alam gempa bumi usahanya masih pada kategori rendah.
- (3) Usaha yang menyangkut *proses kepuasan publik* yaitu (1) Transparansi Pelayanan, (2) Keadilan dalam Pelayanan, (3) Waktu dan Biaya, (4) Pemenuhan Hak Pengguna Layanan, dan (5) Sikap Pelayanan, menurut persepsi masyarakat yang terkena bencana usahanya juga masih pada kategori rendah.
- (4) Komitmen pemerintah Kabupaten Mandailing Natal (Madina) terhadap kelima upaya dan proses, baik yang ada pada manajemen bencana alam ataupun kepuasan publik, menurut responden masih sangat kurang/buruk keadaan dan implementasinya di lapangan. Adapun saran dalam penelitian ini
 - (1) Agar pemerintah daerah Kabupaten Mandailing Natal (Madina) memiliki manajemen bencana alam yang mantap dan sistematis, karena wilayahnya merupakan daerah yang rawan akan bencana alam gempa bumi dan tanah longsor.
 - (2) Diperlukan komitmen dan pengimplementasiannya di lapangan dari pemerintah Kabupaten Mandailing Natal (Madina) terhadap kelima upaya dan proses, baik yang ada pada manajemen bencana alam ataupun kepuasan publik, khususnya pada waktu menangani, membantu, dan melayani masyarakat yang menjadi korban bencana alam.

- (3) Apratur yang ikut terlibat dalam membantu, melayani, dan mengevakuasi masyarakat yang menjadi korban bencana hendaknya tidak melakukan “pilih kasih” yang didasari oleh aspek-aspek tertentu didalam memberikan bantuan dan pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiring, Tatang. 2000. Menyusun Rencana Penelitian. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 1993. Manajemen Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mandailing Natal. (2010). Mandailing Natal Dalam Angka 2007. Payabungan: Mandailing Natal.
- Bakornas PBP. 2000. Informasi Penanggulangan Bencana. Jakarta: Badan Koordinasi Nasional PBP.
- Badan Standar Nasional. 2005. Indeks Kepuasan Pelanggan. dalam www.google.com/bsn.
- Balitbangsu. 2003. Penelitian Tentang Pelayan Publik Pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara. Medan: Balitbangsu.
- Effendi, Sofyan (ed). 2001. Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3ES.
- Esrans. 1996. Metode Penelitian Untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadisaputro. 1997. Metode Riset Sosial. Bandung: Mandar Maju.
- Instruksi Presiden No. 1 Tahun 2005 Tentang Kegiatan Tanggap Darurat, Perencanaan dan Persiapan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Bencana Alam Gempa Bumi dan Gelombang Tsunami di Wilayah Provinsi Nangroe Aceh Darussalam dan Provinsi Sumatera Utara.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Kepmendagri) No. 131 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi di Daerah.
- Lahagu, Bestarno. 2005. Koordinasi Program Rehabilitasi dan Rekonstruksi Pasca Gempa Nias. Medan: FISIP USU Medan.
- Paripurno, Eko Teguh. 2005. Manajemen Bencana Berbasis Komunitas, Seperti Apa. Dalam www.ashoka.co accessed on 18 Agustus 2005.
- Sinuhaji, M. (2009). PENGENDALIAN KAWASAN WISATA ALAM DAN HUBUNGANNYA DENGAN KETATARUANGAN. *JURNAL GEOGRAFI*, 1(1), 73-76.
- Terry, G R. 1993. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.