



**LAPORAN PENGADUAN
PENANGGULANGAN BENCANA**



TRIWULAN I



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TABANAN
JL. GATOT SUBROTO NO.2 KEDIRI - TABANAN
TLP.(0361) 811171
2024**

KATA PENGANTAR

Atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami bersyukur dapat menyusun Laporan Pengaduan Penanggulangan Bencana Triwulan I Tahun 2024 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

Penyajian laporan ini adalah hal yang wajib dilakukan oleh setiap unit kerja di lingkup Pemerintah Kabupaten Tabanan dalam kerangka *good governance* seperti yang tertuang dalam Undang Undang Nomor Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Aturan tersebut mewajibkan instansi pemerintah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan negara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, serta kewenangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan penanganan pengaduan secara transparan dan akuntabel.

Rampungnya laporan ini tidak terlepas dari komitmen dan kerja keras aparatur BPBD. Untuk itu, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan data dan informasi sehingga pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat dapat diselesaikan sesuai peraturan dan mekanisme yang ada.

Untuk peningkatan kualitas laporan ini, dimohon masukan dan sarannya agar lebih meningkatnya kinerja Badan Penanggulangan Bencana dalam pelayanan publik untuk mendukung terwujudnya visi dan misi pemerintah daerah.



Tabanan, 6 April 2024

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Tabanan

I Nyoman Srinadha Giri, S.E

Pembina Tk. I (IV/ b)

NIP. 19740624 200604 1 010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI..... ii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang..... 1

 1.2 Dasar Hukum 2

 1.3 Tujuan 3

 1.4 Metodologi 4

BAB II RENCANA PELAYANAN PENGADUAN KEBENCANAAN 5

 2.1 Pengukuran Indikator Penanggulangan Bencana 5

 2.2 Sarana dan Prasarana Layanan Pengaduan 5

 2.3 Rencana Pengukuran Pengaduan Layanan 6

BAB III EVALUASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT 7

 3.1 Evaluasi Capaian Indikator Penanggulangan Bencana..... 7

 3.2 Evaluasi Sarana dan Prasarana Layanan..... 8

 3.2 Evaluasi Layanan Kebencanaan 8

BAB IV PENUTUP 9

 4.1 Kesimpulan 9

 4.2 Saran 9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.

Pemerintah daerah wajib melaksanakan pelayanan publik sesuai amanah Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 1 yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.

Dalam Pasal 42 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik disampaikan dalam bentuk masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara dan atasan langsung penyelenggara serta pihak terkait atau melalui media massa. Sebagai pengguna layanan, masyarakat dapat melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Bila dalam prakteknya masyarakat tidak mendapatkan layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan masyarakat punya hak untuk menyampaikan pengaduannya ke Unit Pengaduan yang tersedia. Inilah bentuk partisipasi masyarakat itu, di mana pengaduan yang disampaikan dapat memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan guna perbaikan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Selain itu, pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara jelas juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Melalui Perpres ini kita dapat mengetahui hak pengadu, kewajiban penyelenggara, pengelola, mekanisme pengelola pengaduan, penyelesaian pengaduan, kewajiban dan larangan bagi pengelola serta perlindungan pengaduan. Pengadu dapat meminta perlindungan kepada penyelenggara berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk pengelolaan pengaduan tersebut. Pada setiap sarana pengaduan harus tersedia informasi tentang mekanisme atau tata cara pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Setiap pengaduan yang masuk harus ditanggapi serius oleh pengelola pengaduan termasuk bila pengadu adalah dari kelompok rentan, berkebutuhan khusus. Seperti disebutkan pada pasal 3 ayat (2) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 bahwa penyedia sarana pengaduan harus memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Semenjak diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini, banyak penyelenggara pelayanan yang sudah membuat pengelolaan pengaduan dan menyediakan sarana pengaduan di unit penyelenggara pelayanan. Namun, yang menjadi pertanyaannya adalah, apakah setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh pengelola pengaduan sudah ditindaklanjuti dengan baik, diinformasikan kepada publik dan dipantau serta dievaluasi oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam ketentuan pasal 8 Perpres Nomor 76 Tahun 2013 juga ditegaskan bahwa penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara penyelesaian pengaduan serta tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala dan hasil pemantauan serta evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Selanjutnya, penyelesaian setiap pengaduan yang diterima harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas dan dapat dipertanggungjawabkan, paling lambat 60 (enam puluh hari) sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.

Saat ini pemerintah telah mengganti Peraturan Menteri PAN RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Permenpan RB Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem

Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Melihat kemajuan teknologi di segala lini, maka pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

Pemerintah Kabupaten Tabanan melalui Badan Penanggulangan Bencana Daerah telah berupaya melaksanakan pelayanan publik dan pengaduan masyarakat agar semuanya dapat memenuhi harapan pemerintah pusat maupun daerah untuk menjadikan masyarakat tanggap, siaga, dan tangguh dalam menghadapi risiko bencana.

Amanah Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2011 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Indonesia Tahun 2010-2025. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan *good and clean government* yang telah ditetapkan melalui percepatan implementasi reformasi birokrasi. Dengan demikian, pemerintah melakukan penataan kembali terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah, dimana birokrasi akan menjadi tulang punggung perubahan yang didukung oleh aparatur berakhlak.

Untuk mengukur keberhasilan dan permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan pengaduan masyarakat maka dilakukan evaluasi atas kinerja perangkat daerah secara berkala.

1.2. Landasan Hukum.

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal
5. Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan
6. Peraturan Bupati Nomor 105 Tahun 2022 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2022 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan

7. Keputusan Bupati Tabanan Nomor 180/621/01/HK/2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan

1.3. Tujuan.

1. Memberikan gambaran umum potensi kerawanan bencana di wilayah Kabupaten Tabanan.
2. Memberikan informasi kinerja pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat terkait kebencanaan dalam upaya mendukung misi pertama RPJMD Semesta Berencana Tahun 2021-2026 yaitu mewujudkan masyarakat Tabanan yang aman dan nyaman dalam perikehidupan (Aman).

1.4 Metode

Penyajian laporan pengaduan masyarakat melalui beberapa tahapan yang didasari dengan metodologi yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu :

- a. Pengumpulan data keluhan dan atau pengaduan masyarakat yang terdampak bencana untuk mendapatkan data primer diperoleh melalui pencatatan keluhan dan pengaduan masyarakat yang masuk melalui telepon ke (0361) 811171 yang dijaga 24 jam oleh Tim Reaksi Cepat.
- b. Pemilahan data dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat kedaruratan keluhan dan atau pengaduan masyarakat yang terdampak bencana untuk diambil tindakan prioritas sesuai moto “Pantang Pulang Sebelum Tuntas”
- c. Penanganan keluhan dan atau pengaduan masyarakat yang terdampak bencana sesuai SOP Nomor 065/0014/Org tentang Pengaduan.
- d. Umpan balik dari masyarakat yang mengajukan keluhan dan atau pengaduan terdampak bencana dimintakan secara lisan dan dicatat oleh Tim Reaksi Cepat untuk laporan ke PPID dan pimpinan perangkat daerah.

II. RENCANA PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.1 Pengukuran Indikator Penanggulangan Bencana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah berkolaborasi dalam pencapaian indikator penanggulangan bencana. Adapun *stakeholder* yang berperan dalam pencapaian indikator ini adalah Aparatur BPBD, TRC, Relawan, Forum PRB, dan Satgas. Adapun target kinerjanya tertuang dalam indiaktor kinerja kegiatan berikut ini

Kegiatan	Indikator Kinerja	Formula	Target Kinerja
Pelayanan informasi rawan bencana kabupaten/kota	Jumlah daerah yang meningkat kapasitas system informasi kebencanaanya	Jumlah aparatur kecamatan yang menerima sosialisasi KIE setiap tahunnya	10 kec
Pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhdap bencana	Prosentase wilayah yang memenuhi standar kesiapsiagaan bencana	Jumlah wilayah kecamatan rawan bencana yang menerima sosialisasi kesiapsiagaan bencana dibagi dengan 10 kecamatan yang ada	100%
Pelayaan penyelamatan dan evakuasi korban bencana	Prosentase penanganan darurat bencana pada setiap kejadian bencana	Realisasi wilayah kecamatan yang mendapatkan pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban bencana dibagi target perencanaan dikalikan 100	100%

Sumber : DPA, 2023

2.2 Sarana dan Prasarana Layanan Pengaduan

Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam memberikan layanan pengaduan kebencanaan telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana pokok sebagai berikut :

- a. Sarana layanan pengaduan
 - Call centre tanggap bencana dengan nomor 0361-811171
 - internet / telomsel dan wifi Dinas Komunikasi dan Informatika
 - meja dan kursi tamu
 - kursi tunggu di depan kantor dilegkapi 2 kursi kayu
 - meja penerimaan layanan dan pengaduan yang diterima oleh 2 (dua) orang pegawai
 - komputer dan printer
 - kotak pegaduan
 - kotak kepuasan

- peralatan tanggap bencana
- b. Prasarana layanan pengaduan
 - Ruang tamu dan ruang tunggu (belum ada pendingin / AC)
 - Ruang pengolahan data dan informasi

2.3 Rencana Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Oleh karena itu seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya. Adapun rencana pelayanan dan pengaduan penanganan bencana yang disampaikan oleh masyarakat terdampak bencana di tahun 2023 sebagai berikut :

a. Rencana pelayanan penanganan masyarakat terdampak bencana

Untuk memenuhi moto Pantang Pulang Sebelum Tuntas dengan tolok ukur respon time 24 jam dan 7 hari kerja maka BPBD menetapkan target kinerja 100% masyarakat yang terdampak bencana dengan menyampaikan kejadian baik melalui call centre (0361) 811171, surat, dan langsung menyampaikan secara lisan ke kantor BPBD dapat ditangani sesuai tingkat kedaruratan bencananya.

b. Rencana pelayanan pengaduan masyarakat terdampak bencana

Rencana penanganan pengaduan masyarakat yang terdampak bencana yang diadakan melalui aplikasi SP4N LAPOR yang dikoordinasikan oleh Inspektorat, pengaduan melalui surat, dan langsung ke kantor BPBD diharapkan 100% tuntas.

III. EVALUASI PELAYANAN PENGADUAN KEBENCANAAN

3.1 Evaluasi Indikator Penanggulangan Bencana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah secara berkala mengukur keberhasilan dan kegagalan capaian indikator penanggulangan bencana. Adapun hasil pendataan periode Janauri sd Maret 2024 disajikan berikut ini.

Adapun kejadian bencana yang berdampak pada masyarakat dan upaya penanganannya sangat tergantung pada tingkat bahaya yang terjadi, peralatan yang dipergunakan, koordinasi lintas sektor dalam penanganan bencana disajikan seperti berikut ini.

Kegiatan	Indikator Kinerja	Target Kinerja	Realisasi	Evaluasi
Pelayanan informasi rawan bencana kabupaten/kota	Jumlah daerah yang meningkat kapasitas sistem informasi kebencanaanya	10 kec	10 kec	Peningkatan kapasitas daerah di 50 desa melalui sosisalsiasi KIE dengan cara tatap muka
Pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana	Prosentase wilayah yang memenuhi standar kesiapsiagaan bencana	100%	0%	Pembentukan desa tanggunh bencana dirancang Triwulan III, untuk Triwulan I masih tahap koordinasi dengan 2 desa pesisir
Pelayaan penyelamatan dan evakuasi korban bencana	Prosentase penanganan darurat bencana pada setiap kejadian bencana	100%	100%	Semua usulan dana atau keluhan masyarakat terdampak bencana sudah tertangani sesuai respo time

Adapun pelayanan evakuasi korban bencana bagi masyarakat yang terdampak bencana disajikan seperti berikut ini.

No	Kejadian bencana	Kejadian	Korban jiwa	Mengungsi orang	Keterangan
1	Pohon tumbang	64	0	0	Kebanyakan tumbang di jalan raya, saluran irigasi, dan rumah penduduk
2	Tanah longsor	12	2	0	Kebanyakan longsor di jalan raya, saluran irigasi, dan rumah penduduk dan villa
3	Kebakaran	2	0	0	Korban kebakaran semuanya sudah dapat dibantu
4	Gempa bumi	0	0	0	Belum ada korban
5	Banjir	2	0	0	Belum ada pengungsi dan

					korban
6	Lain-lain	42	0	0	Orang hilang, orang hanyut, bangunan rusak sudah tertangani
	Jumlah	120	2	0	

3.2 Evaluasi Sarana dan Prasarana Pengaduan

Melalui moto pantang pulang sebelum tuntas mendorong aparaturnya dalam memberikan layanan pengaduan walaupun sangat terbatasnya ketersediaan sarana dan prasarana layanan pengaduan masyarakat yang terdampak bencana.

- a. Evalausi kondisi sarana kerja layanan
 - Sarana pengaduan yang sering bermasalah adalah jaringan internet yang sering mati dan lambat.
 - Kursi dan meja tamu yang sudah rusak ringan
 - Kursi tunggu layanan masih sederhana dan dasarnya masih tanah.
 - Peralatan layanan kebencanaan yang sering mengalami kerusakan.
- b. Evaluasi prasarana kerja layanan
 - Ruang tunggu yang sempit dan belum ada pendingin atau beluma da AC
 - Ruang pengolahan data dan informasi belum tersendiri dalam rupusdalop atau masih di Sekretariat

3.3 Evaluasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik khususnya pengaduan penanganan bencana yang disampaikan oleh masyarkat terdampak bencana periode Triwulan I 2024 sebagai berikut :

- a. Evalausi pelayanan penanganan masyarakat terdampak bencana

Respon time 24 jam dan 7 hari kerja oleh Tim BPBD yang menetapkan target kinerja 100% bagi masyarakat yang terdampak bencana yang menyampaikan kejadian baik melalui call centre (0361) 811171, surat, dan langsung menyampaikan secara lisan ke kantor BPBD dapat ditangani semuanya sesuai tingkat kedaruratan bencananya.
- b. Evalausi pelayanan pengaduan masyarakat terdampak bencana
 - Penanganan pengaduan masyaraat yang terdampak bencana yang diadukan tidak ada melalui aplikasi SP4N LAPOR yang dikoordinasikan oleh Inspektorat
 - Pengaduan melalui surat, dan atau pengaduan lagsung ke kantor BPBD tidak ada pengaduan karena masyarakat lebih percaya dan sigap melalui call centre maupun langsung mohon bantuan ke kantor BPBD sehingga semuanya mendapat layanan tanggap bencana atau penagduan masijh noihil.

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a. Badan Penanggulangan Bencana Daerah telah mengumpulkan dan menyusun rencana evaluasi pengukuran kinerja pegaduan masyarakat yang terdampak bencana.
- b. Capaian kinerja telah dievaluasi secara berkala. Capaian kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam penanganan masyarakat yang terdampak bencana sebanyak 137 kejadian bencana dan sudah semuanya dapat ditangani dengan moto pantang pulang sebelum tuntas.
- c. Capain kinerja pelayanan pengaduan masyarakat yang terdampak bencana baik melalui aplikasi SP4N LAPOR, telepon, dan atau langsung ke kantor BPBD masih belum ada karena masyarakat lebih menyukai menyapaikan kejadian atau keluhan melalui call sentre dan atau langsung ke kantor BPBD untuk menerima layanan atau jumlah pengaduan masih nihil.

4.2 Saran

Dari uraian hasil capaian kinerja tersebut di atas, maka diajukan saran-saran sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan kinerja pada setiap urusan yang menjadi kewenangan Badan Penanggulangan Bencana Daerah, maka perlu dilakukan penguatan rumpun pusat data dan logistik yang belum melembaga dan masih dilaksanakan di bawah koordiansi Bidang Kedaruratan dan Logistik sehingga PPID belum dapat optimal mengelola pelayanan dan pengaduan amsyarakat.
- b. Untuk mengatasi permasalahan yang masih sulit dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah perlu ditingkatkan pelaksanaan koordinasi dengan berbagai *stakeholder* sehingga pengaduan dapat tertangani dngan baik.

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Tabanan
BPBD

I Nyoman Sradha Giri, S.E
Pembina Tk. I (IV/ b)
NIP. 19740624 200604 1 010

Lampiran

DAFTAR PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan	Pengaduan di SP4N LAPOR	Pengaduan/ Permohonan di call centre	Keterangan
I	0	23	Semua sudah ditangani Tim BPBD
II	0	8	Semua sudah ditangani Tim BPBD
III	0	92	Semua sudah ditangani Tim BPBD
Jumlah	0	122	

Sekretaris BPBD
Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi,



Agung Raka Bhakta Wirawan,S.Pi,MMA.
NIP. 19760608 200212 1 009