



LAPORAN PENGADUAN PENANGGULANGAN BENCANA TAHUN 2025

@
@@@
@{@@@
@{@@{@@
@{@@{@@{@@{@@
@{@@{@@
@{@@
@

TAHUN 2025

@
@@@
@{@@@
@{@@{@@
@{@@{@@{@@{@@
@{@@{@@
@{@@
@

**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TABANAN**
Jalan Semila Jati II Dusun Tonja, Desa Gubug, Kabupaten Tabanan
2025

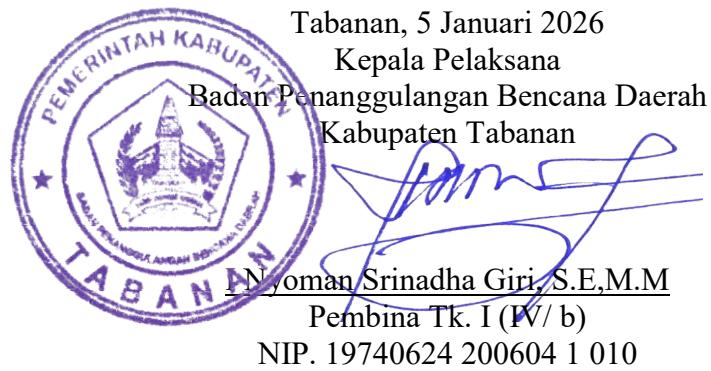
KATA PENGANTAR

Atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami bersyukur dapat menyusun Laporan Pengaduan Penanggulangan Bencana Tahun 2025 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 dan pengaduan yang berdampak pada kinerja layanan.



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 Pengaduan 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 praktiknya 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 dan berjenjang.

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 180/266/01/HK/2025 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 mewujudkan standar pelayanan minimal (SPM) sub urusan bencana yang tuntas paripurna.

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 dan WA Pusdalops 083848568111 yang dijaga 24 jam 7 hari kerja oleh Tim Reaksi Cepat.
- b. Pemilihan data dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat kedaruratan keluhan dan atau pengaduan masyarakat yang terdampak bencana untuk diambil tindakan prioritas sesuai moto “Tanggap, Tangguh, Pantang Pulang Sebelum Tuntas”
- c. Penanganan keluhan dan atau pengaduan masyarakat yang terdampak bencana sesuai SOP Nomor 065/0014/Org tetang Pengaduan.
- d. Umpulan balik dari masyarakat yang mengajukan keluhan dan atau pengaduan terdampak bencana dimintakan secara lisan dan dicatat oleh Tim Reaksi Cepat untuk laporan ke PPID Pelaksana 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 indikator kinerja kegiatan berikut ini

Kegiatan	Indikator Kinerja	Formula	Target Kinerja
Pelayanan informasi rawan bencana kabupaten/kota	Jumlah daerah yang meningkat kapasitas sistem informasi kebencanaanya	Jumlah aparatur kecamatan yang menerima sosialisasi KIE setiap tahunnya	10 kec
Pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap 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%
Pelayanan 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%
Penataan Sistem Dasar Penanggulangan Bencana	Jumlah penataan sistem dasar penanggulangan bencana yang terdata	Jumlah dokumen penataan sistem dasar penanggulangan bencana yang dihasilkan	1 dok

Sumber : DPA, 2025

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
- WA center Pusdalops inforamsi bencana nomor 083848568111
- internet / telkomsel dan wifi Dinas Komunikasi dan Informatika
- kursi tunggu
- meja penerimaan layanan dan pengaduan - komputer dan printer

- kotak pegaduan
 - kotak saran
 - peralatan tanggap bencana
- b. Prasarana layanan pengaduan
- Ruang tamu dan ruang tunggu
 - Ruang pengolahan data dan informasi dan layanan SKM

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 2025 sebagai berikut :

a. Rencana pelayanan informasi bencana

Dengan disahkannya Pusdalops Tipe I oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 180/02/02/Hk/2025 taggal 1Agustus 2025 dengan susunan Tim Teknis Pusdalops maka telah ditambah layanan data, informasi, komunikasi, dan pelaporan bencana di 1 (satu) sekreatariat Pusdalops. Adapun layanannya membangun buday akerja 24.7 melalui radio rountble, call center, WA-Pusdalops 083848568111

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 diadukan melalui aplikasi SP4N LAPOR yang dikoordinasikan oleh Inspektorat, pengaduan melalui surat, dana atau pegaduan 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 tahun 2025 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 133 desa melalui sosisalsiasi KIE dengan cara tatap muka dan simulasi mitigasi bencana kepada 5.235 orang siswa, karyawan, dan masyarakat
Pelayanan pencegahan dan kesiapsiagaan terhadap bencana	Prosentase wilayah yang memenuhi standar kesiapsiagaan bencana	100%	100%	Pembentukan dan pengukuhan desa tangguh bencana di 1 desa pesisir : Desa Selabih Kec Selemadeg Barat
Pelayanan 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 respon time di 292 titik

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

No	Kejadian bencana	Kejadian titik	Korban jiwa	Mengungsi KK	Keterangan
1	Pohon tumbang	120	0	0	Kebanyakan tumbang di jalan raya, saluran irigasi, dan rumah penduduk
2	Tanah longsor	80	0	0	Belum ada korban jiwa
3	Banjir	36	0	56	Belum ada korban jiwa
4	Gempa bumi	0	0	0	Belum ada laporan bencana
5	Tsunami	0	0	0	Belum ada laporan bencana
6	Lain-lain	49	8	0	Orang hilang, orang hanyut,

					bagunan rusak sudah tertangani
Jumlah	292	8	56		

3.2 Evaluasi Sarana dan Prasarana Pengaduan

Melalui moto pantang pulang sebelum tuntas mendorong aparatur 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
- Peralatan layanan kebencanaan yang sering mengalami kerusakan.
- Ruang layanan belum ber-AC
- Belum dilengkapi CCTV

b. Evaluasi prasarana kerja layanan

- Ruang tunggu yang sempit dan belum ada sofa
- Ruang pengolahan data dan informasi belum tersendiri dalam rupusdalop

3.3 Evaluasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik khususnya pengaduan penanganan bencana yang disampaikan oleh masyarakat terdampak bencana tahun 2025 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 masyarakat yang terdampak bencana yang diadukan tidak ada pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR yang dikoordinasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi.
- Pengaduan melalui surat, dan atau pengaduan langsung 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 pengaduan di kotak pengaduan masih nihil.

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 292 kejadian bencana dan 8 orang korban meninggal akibat terseret arus, hanyut di sungai dan pantai, kecelakaan bencana dan sudah semuanya dapat ditangani dengan moto pantang pulang sebelum tuntas.
- c. Capaian kinerja pelayanan pengaduan masyarakat yang terdampak bencana melalui aplikasi SP4N LAPOR tidak ada pengaduan. Pengaduan melalui telepon, SMS, dan kotak pengaduan masih belum ada karena masyarakat lebih menyukai menyampaikan kejadian atau keluhan melalui *call centre* dan atau langsung ke kantor BPBD untuk menerima layanan.

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 koordinasi Bidang Kedaruratan dan Logistik sehingga PPID belum dapat optimal mengelola pelayanan dan pengaduan masyarakat.
- b. Untuk mengatasi permasalahan yang masih dihadapi perlu ditingkatkan pelaksanaan koordinasi dengan berbagai *pentahelik* dan publikasi di media sosial dan media cetak sehingga pengaduan dapat tertangani dengan baik sesuai SOP.



Lampiran

DAFTAR PENGADUAN MASYARAKAT

Bulan	Pengaduan di SP4N LAPOR	Permohonan penanganan di call centre / WA	Keterangan
I	0	20	Permohonan penanganan bencana sudah semua sudah ditangani Tim BPBD dan tidak ada pengaduan di SP4N LAPOR
II	0	32	
III	0	38	
IV	0	5	
V	0	6	
VI	0	7	
VII	0	17	
VIII	0	11	
IX	0	117	
X	0	17	
XI	0	10	
XII	0	12	
Jumlah	0	292	Tidak ada pengaduan

Sekretaris BPBD
 Selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
 (PPID) Pelaksana



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