

## **PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA KEDIRI: STRATEGI POSKO SIAGA PENANGANAN PENYEBARAN COVID-19**

**\*Fendy Artha Prissando<sup>1)</sup>**

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kediri, Indonesia

\*Email Korespondensi : arthaprissa@unik-kediri.ac.id

---

### **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang professional itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan sebuah upaya individu, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan serta kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tugas terpenting dari pelayanan publik ini adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki suatu tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri serta mengetahui strategi posko siaga penanganan penyebaran Covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam kepada informan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri sudah baik dan sudah memberikan pelayanan publik dengan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan posko siaga.

**Kata Kunci:** Kualitas; Pelayanan Publik; Prinsip Pelayanan.

### **Abstract**

*Public service is one manifestation of the function of the state apparatus as a public servant. Professional public service means public service characterized by accountability and responsibility from service providers. Public service is basically an individual, group or bureaucratic effort to provide assistance and convenience to the community to achieve a certain goal. The most important task of this public service is to provide the best service to the community. Public services have a purpose to meet the needs of the community. This study was aimed to find out how the Public Service in the Regional Disaster Management Agency (BPBD) of Kediri City and to find out the strategy of the standby post for handling the spread of Covid-19. The research method used in this study is a qualitative descriptive method and data collection techniques through observation, in-depth interviews with informants, and documentation. The results of the study show that the quality of public services at the Office of the Regional Disaster Management Agency (BPBD) of Kediri City is good and has provided appropriate public services to people who need assistance with standby posts.*

**Keywords:** *Quality; Public service; Service Principles.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan sebuah upaya individu, kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan serta kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tugas terpenting dari pelayanan publik ini adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik memiliki suatu tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

WHO menyatakan wabah Covid-19 pada Januari 2020 sebagai darurat kesehatan yang menjadi perhatian internasional, mulai masuk dan menjadi pandemi di Indonesia pada Juni 2020. Demi menekankan situasi darurat serta mendorong semua negara untuk mengambil langkah-langkah yang tepat guna mendeteksi infeksi serta mencegah penyebarannya dikalangan masyarakat Indonesia, pemerintah melakukan upaya pendirian posko siaga penanggulangan penyebaran Covid-19 di masyarakat (Ertiana et al., 2020). Mengingat Virus penyebab COVID-19 diyakini ditularkan terutama dari orang ke orang, terutama ketika orang yang terinfeksi batuk atau bersin. Percikan dari batuk atau bersin ini bisa jatuh ke mulut atau hidung orang yang dekat dengan penderita atau terhirup ke dalam paru-paru. Oleh karena penyebaran Covid-19 cukup cepat, masyarakat Kota Kediri diwajibkan untuk melaksanakan protokol kesehatan disetiap aktivitas mereka, seperti bekerja, belajar, atau berjualan, semua dilakukan dirumah saja demi menekan angka penyebaran Covid-19 di Kota Kediri. Berikut ini adalah jumlah sebaran pasien yang terkonfirmasi terkena virus Covid-19 di Kota Kediri mulai bulan Juni 2021 sampai bulan September 2021.

**Tabel 1. Sebaran Covid-19 di Kota Kediri**

<b>Bulan</b>	<b>Konfirmasi</b>	<b>Aktif</b>	<b>Sembuh</b>	<b>Meninggal</b>
Juni 2021	1557	120	1284	153
Juli 2021	2764	647	1883	234
Agustus 2021	3887	211	3307	369
September 2021	3897	200	3326	371

Sumber: (Jatimprov, 2021)

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa Juli 2021 terjadi peningkatan kasus terkonfirmasi sampai 1.207 orang yang terkena virus corona. Di bulan Agustus 2021, kondisi belum menalami penurunan. Jumlah pasien yang terkena masih cukup tinggi yaitu sebesar 1.123 orang. Kondisi ini tentu perlu menjadi perhatian bagi pemerintah Kota Kediri dan juga menjadi perhatian yang serius pada warga Kota Kediri untuk mulai menerapkan protokol kesehatan yang ketat. Penerapan PPKM yang dilakukan oleh pemerintah Kota Kediri tentunya membutuhkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Salah satu instansi pemerintah yang aktif memberikan perhatian akan kasus Covid-19 di Kota Kediri adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri.

Instansi pemerintah daerah seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) adalah lembaga pemerintah yang menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, tugas pokok BPBD adalah membantu penanganan bencana alam dan kemasyarakatan, dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik dalam rangka penanggulangan bencana yang baik, serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk layanan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Dimasa pandemi Covid-19, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kediri bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menanggulangi penyebaran Covid-19 di Kota Kediri. Oleh karena itu, mereka mendirikan posko siaga untuk mengatasi masalah pandemi ini. Posko siaga bencana dalam menjalankan aktifitasnya belum memiliki aturan atau alur kerja yang jelas sehingga kerja Posko Siaga Bencana lebih bersifat *by* kasus, artinya jika ada kejadian, ataupun kegiatan-kegiatan yang melibatkan mereka disitulah mereka ada (Jelita, Muhardina; Alhadi, 2018). Dengan mempertimbangkan bahwa bencana non alam yang disebabkan oleh penyebaran Covid-19 telah berdampak meningkatnya jumlah korban dan kerugian harta benda, meluasnya cakupan wilayah yang terkena bencana, serta menimbulkan implikasi pada aspek sosial ekonomi yang luas di Indonesia terutama di Kota Kediri. Maka untuk melakukan upaya preventif penyebaran Covid-19 ini penting setiap wilayah secara mandiri untuk membangun ketahanan untuk melindungi semua warganya. Secara fisik dan psikologis kondisi ini berdampak pada aktivitas Kesehatan, perekonomian dan juga pendidikan. Dengan adanya Posko Siaga,

penanganan penyebaran Covid-19 bisa segera teratasi (Septiyati Purwandari, Siwi Mukti Wati, Uswatun Khasanah, Risyie Insiamaufida C, Afie Masithoh, 2021).

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang dalam birokrasi untuk memberikan sebuah bantuan kepada masyarakat dalam rangka suatu tujuan tertentu. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standart Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Hardiansyah, 2011), sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian layanan.

4. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. **Sarana dan Prasarana**

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kopetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

1. Kesederhanaan.

Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai prinsip kesederhanaan yang berarti prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dan cepat.

2. Kejelasan.

Prinsip kejelasan adalah prinsip yang memuat tentang prosedur dan persyaratan administratif pelayanan publik, petugas yang berwenang melaksanakan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik.

3. Kepastian waktu

Prinsip kepastian waktu adalah prinsip yang memuat pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Prinsip akurasi adalah prinsip yang memuat tentang produk pelayanan publik ditujukan dan dapat diterima secara benar dan tepat.

5. Keamanan

Prinsip keamanan adalah prinsip yang memuat tentang pemberian rasa aman dan kepastian hukum terhadap jalannya pelayanan publik kepada masyarakat.

6. Tanggung jawab

Prinsip tanggung jawab adalah prinsip yang memuat tentang pejabat atau penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas persoalan yang ada dalam pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana kerja memuat tentang peralatan yang memadai dalam hal teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses.

Prinsip kemudahan akses adalah prinsip yang memuat tempat/lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan informasi yang tersedia.

## 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan adalah prinsip yang memuat tentang pemberian pelayanan yang harus bersikap sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan secara ikhlas.

## 10. Kenyamanan

Prinsip kenyamanan adalah prinsip yang memuat tentang lingkungan pelayanan yang bersih dan rapi serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (Hardiansyah, 2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

### 1. *Tangible* (berwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:

- a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pengguna layanan
- b) Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.
- c) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

### 2. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercayanya. Indikatornya adalah:

- a) Kecermatan petugas dalam melayani
- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

### 3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- e) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

#### 4. *Assurance* (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

#### 5. *Empathy* (empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Petugas melayani dengan sikap ramah
- b) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- d) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara secara mendalam kepada informan, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini merupakan informan kunci yaitu informan kunci penelitian ini adalah Kepala pelaksana, Kasi Kedaruratan & Logistik, Kasi Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Koordinator lapangan, wartawan Radio Andika FM, dan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan sekaligus informan pendukung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik adalah upaya untuk memuaskan segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, pelayanan, sumber daya manusia, proses, lingkungan serta kebutuhan dan keinginan masyarakat berupa barang atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Secara umum, kualitas pelayanan harus memenuhi harapan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka. Namun, meskipun definisi ini ditujukan kepada pengguna jasa, bukan berarti penyedia jasa harus memenuhi semua kebutuhan konsumen dalam menentukan kualitas jasa. Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi yang dimiliki pengguna layanan yang mereka terima dengan pelayanan yang benar-benar mereka harapkan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari dimensi layanan berikut:

### ***1. Tangibel (Berwujud):***

Dinilai dari penampilan petugas/aparatur dalam melayani pengguna layanan, petugas/aparatur selalu memakai seragam saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada dilapangan dengan memakai seragam. Petugas/aparatur BPBD selalu memakai seragam yang berwarna orange dalam melakukan tugas, baik itu diwaktu pagi ataupun malam hari. Dinilai dari kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, BPBD Kota Kediri melakukan pelayanan dengan terjun langsung ke lapangan. Petugas/aparatur melakukan pelayanan di tempat kejadian mereka dipanggil. Untuk kantor dipakai sebagai tempat untuk berkumpul dan meletakkan peralatan dan perlengkapan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Untuk sarana dan prasarana yang ada dikantor ada berupa kursi untuk masyarakat jika mereka mengunjungi kantor, AC diruang pelayanan. Mereka juga menyediakan komputer untuk melakukan pembuatan surat dan untuk memasukan data logistik. Pelayanan dilakukan lewat telepon sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor. Kantor hanya digunakan sebagai tempat berkumpul, mengambil logistik dan rapat membahas kegiatan hari ini dan kegiatan apa yang akan dilakukan di masa depan. Dari segi kemudahan dalam proses pelayanan, BPBD Kota Kediri melakukannya dengan cara masyarakat dapat melakukan telepon langsung ke kantor atau bisa melakukan pengaduan ke Radio Andika FM. Petugas/aparatur pelayanan memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan menerima aduan dari masyarakat lewat telepon 24 jam. Semua



keluhan akan segera ditindak lanjuti. Selain lewat telepon, BPBD Kota Kediri juga menjalin kerjasama dengan radio Andika FM dalam menerima aduan dari masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor untuk melakukan pengaduan. Petugas/aparatur pelayanan memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan melakukan aduan lewat telepon sehingga tidak memakan waktu lama untuk datang ke kantor langsung. Dengan melalui telepon, masyarakat akan merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kota Kediri. Jika dilihat dari segi kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. BPBD Kota Kediri selalu mengutamakan kedisiplinan kesetiap petugas baik dalam melakukan tugas di kantor maupun dilapangan.

Petugas/aparatur pelayanan harus menerapkan disiplin dalam bekerja agar terciptanya tata tertib dan kelancaran tugas petugas sendiri, sehingga dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai aparatur Pemerintahan dapat berjalan semestinya yang pada akhirnya dapat mendukung membantu masyarakat. Petugas/aparatur pelayanan harus menerapkan disiplin pada setiap petugas agar setiap tindakan yang mereka lakukan dan kerjakan tidak akan merugikan masyarakat.

## **2. *Realibility* (Kehandalan):**

Terkait kecermatan petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat, petugas harus bisa dengan teliti dan berhati-hati serta mawas diri saat mereka terjun ke lapangan. Petugas/aparatur pelayanan harus mampu dan handal dalam mengerjakan pekerjaannya. Disaat melakukan pekerjaannya di masyarakat di masa pandemi seperti ini, mereka harus cermat dalam menjalankan protokol kesehatan agar mereka tetap aman dan terhindar dari virus corona. Mereka harus tetap berhati-hati dan mawas diri dalam melakukan penyemprotan di area yang terdapat virus coronanya. Dilihat dari standar pelayanan yang jelas, petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat harus memiliki standar pelayanan yang jelas. Petugas/aparatur pelayanan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang diterapkan. Petugas harus melakukan sesuai dengan prosedur yang ada, seperti saat menerapkan protokol kesehatan. Waktu penyelesaian tugas dilakukan secepat mungkin. Untuk biaya, BPBD tidak memungut biaya apapun kepada masyarakatnya. Jadi waktu petugas melakukan penyemprotan di

kawasan atau lingkungan warga, mereka tidak akan melakukan pungutan biaya. Untuk peralatan/sarana dan prasarana, sudah disediakan masker dan juga alat penyemprot beserta cairan disinfektan yang siap pakai, sehingga pekerjaan dapat terlaksana dengan cepat. Petugas/aparatur pelayanan melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh pusat. Dilihat dari segi kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Petugas/aparatur pelayanan dalam menerjunkan tim kelapangan, dipastikan bahwa mereka sudah paham akan kemampuan dari tim. Petugas/aparatur pelayanan yang terjun dilapangan disesuaikan dengan kemampuan mereka agar dalam memberikan pertolongan, petugas sudah yakin bahwa bisa membantu secepat mungkin.

### **3. Responsiviness (Ketanggapan):**

Setiap ada aduan dari masyarakat lewat telepon atau dari Radio Andika FM, petugas langsung merespon dengan cepat. Petugas langsung mengkoordinasikan siapa saja tim yang akan terjun ke lapangan. Petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat harus melakukannya dengan cepat dalam memberikan pelayanan. Misalkan masyarakat melakukan pengaduan lewat telepon atau lewat radio Andika, petugas akan segera meresponnya dengan cepat. Petugas akan menanyakan dulu apa masalahnya dan petugas akan mencari solusinya. Mereka juga akan membagi menjadi beberapa tim dalam menangani suatu permasalahan, apakah masalah ini bisa dilakukan oleh sedikit tim atau masalah ini butuh mengerahkan banyak tim. Meskipun ada aduan malam hari, mereka tetap bisa melakukan pelayanan di malam hari. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat harus bisa merespon apapun aduan dari masyarakat. Petugas/aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan mengusahakan selalu memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Jika mereka tidak bisa melakukannya sendiri, mereka akan meminta bantuan ke pihak lain agar semua aduan dari masyarakat bisa terselesaikan dengan maksimal. Petugas/aparatur pelayanan mendapat aduan dari masyarakat lewat telepon. Selain itu mereka juga sering mendapat aduan dari Radio Andika, seperti info bencana banjir, angin puyuh di saat hujan atau informasi daerah yang terkonfirmasi corona. Mereka mengupayakan untuk bisa menyelesaikannya dengan baik dan maksimal aduan dari masyarakat. Petugaas/aparatur pelayanan mendapatkan aduan dari masyarakat lewat radio

Andika dimana ada lingkungan yang terkena virus corona sehingga memerlukan lockdown sementara untuk menghentikan penyebaran virus corona. Dalam kondisi seperti itu, petugas langsung datang membantu warga mendapatkan logistic makanan selama masa lockdown.

#### **4. Assurance (Jaminan):**

Petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat harus memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Saat ada masalah atau keluhan di masyarakat, mereka selalu memberikan pelayanan terbaik. Selama 24 jam, mereka menerima aduan dari masyarakat. Mereka melakukan secepat mungkin dalam menangani permasalahan yang ada di masyarakat. Dan masyarakat tidak perlu khawatir tentang biaya karena petugas tidak memungut biaya apapun karena mereka bertugas untuk membantu masyarakat. Petugas/aparatur pelayanan mendapatkan aduan dari masyarakat lewat radio Andika dimana ada daerah yang tingkat penyebaran corona cukup tinggi. Dalam kondisi seperti itu, petugas langsung datang secepat mungkin untuk membantu warga melakukan isolasi mandiri dan melakukan penyemprotan disinfektan. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dengan cara selalu memakai seragam saat bertugas dilapangan, hal ini dilakukan demi menunjukkan identitas BPBD di masyarakat agar dapat dipercaya. Petugas/aparatur pelayanan selalu memakai seragam saat bertugas dilapangan sehingga sangat mudah untuk dikenali oleh masyarakat bahwa mereka dari BPBD Kota Kediri.

#### **5. Emphaty (Empati):**

Petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat harus melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan menghargai dalam pelayanan. Petugas/aparatur pelayanan tidak pernah membeda-bedakan masyarakat dari kalangan apapun. Baik itu dari kalangan orang yang mampu ataupun kalangan masyarakat biasa. Mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapapun meskipun kadang masyarakat di masa pandemi ini emosi tidak stabil. Tapi petugas tetap memberikan pelayanan terbaik dengan mengedepankan sopan santun dalam bersikap, ramah dan tidak membeda-bedakan karena mereka tahu saat ini memang masyarakat di masa-masa sulit, jadi petugas harus saling menghargai agar tidak terjadi perpecahan atau permusuhan antara petugas dengan masyarakat. Petugas juga menghimbau kepada anggota atau tim untuk tetap sabar dalam memberikan pelayanan. Tidak ada perbedaan perlakuan dalam melayani masyarakat serta senyum dan cepat dalam melayani masyarakat karena semua masyarakat itu sama tanpa ada perbedaan. Setiap masyarakat akan

diberlakukan secara adil tanpa membeda-bedakan dari kalangan manapun dalam menerima pertolongan dari petugas.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibel* (Berwujud): dari segi penampilan, petugas selalu memakai seragam. Dari segi kenyamanan tempat dan kemudahan, masyarakat jarang datang ke kantor untuk melakukan aduan. Masyarakat lebih sering melakukannya lewat telepon dan lewat Radio Andika. Dari segi disiplin, para petugas sangat disiplin dalam melakukan tugasnya masing-masing.
2. *Realibility* (Kehandalan): petugas melakukannya dengan teliti dan berhati-hati serta mawas diri saat mereka terjun ke lapangan. Petugas/aparatur pelayanan mampu dan handal dalam menngkerjakan pekerjaannya. Dari segi standar pelayanan, mereka melakukan sesuai standar pelayanan yang berlaku sesuai prosedur dan petugas ahli dalam memakai peralatan yang mereka gunakan saat terjun ke lapangan.
3. *Responsiviness* (Ketanggapan): Setiap ada aduan dari masyarakat lewat telepon atau dari Radio Andika FM, petugas langsung merespon dengan cepat. Petugas langsung mengkoordinasikan siapa saja tim yang akan terjun ke lapangan. Petugas melakukan tugasnya dengan cepat dan tepat.
4. *Assurance* (Jaminan): Petugas/aparatur dalam proses pelayanan di masyarakat memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Saat ada masalah atau keluhan di masyarakat, mereka selalu memberikan pelayanan terbaik. Selama 24 jam, mereka menerima aduan dari masyarakat. Mereka melakukan secepat mungkin dalam menangani permasalahan yang ada di masyarakat.
5. *Emphaty* (Empati): Petugas/aparatur pelayanan tidak pernah membeda-bedakan masyarakat dari kalangan apapun. Baik itu dari kalangan orang yang mampu ataupun kalangan masyarakat biasa. Mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada siapapun meskipun kadang masyarakat di masa pandemi ini emosi tidak

stabil. Tapi petugas tetap memberikan pelayanan terbaik dengan mengedepankan sopan santun dalam bersikap, ramah dan tidak membeda-bedakan.

## REFERENSI

- Ertiana, D., Ulfa, M., Widya, N., & Prastiwi, Y. (2020). Peningkatan Peran Serta Masyarakat Dalam Maduretno Kecamatan Papar Kabupaten Kediri. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 02(November), 23–33. <http://journal.uim.ac.id/index.php/darmabakti> DARMABAKTI
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Jatimprov. (2021). *Peta Sebaran Covid-19 Jawa Timur: Data Statistik Kota Kediri*. <https://infocovid19.jatimprov.go.id>
- Jelita, Muhardina; Alhadi, Z. (2018). Faktor Yang Mempengaruhi Peranan Kelompok Siaga Bencana Untuk Mewujudkan Kesiapsiagaan Masyarakat Di Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 43–55.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Septiyati Purwandari, Siwi Mukti Wati, Uswatun Khasanah, Risye Insiamaufida C, Afie Masithoh, R. A. (2021). *Pendampingan Masyarakat Mewujudkan Desa Tangguh dalam Upaya Preventif Penyebaran Covid-19*. 6(3), 366–373.