

**EFEKTIVITAS MUTU LAYANAN, PROSEDUR
LAYANAN DAN SOSIALISASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KINERJA BPBD KABUPATEN
SRAGEN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Akuntansi



Nama : Galuh Putri Wulandari
NIM : 2021522534
Prodi : Akuntansi

**UNIVERSITAS DHARMA AUB
SURAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Galuh Putri Wulandari
NIM : 2021522534
Prodi : Akuntansi
Judul Penelitian : Efektivitas Mutu Layanan, Prosedur Layanan, dan
Sosialisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada
Kinerja BPBD Kabupaten Sragen
Nama Pembimbing : Yenni Khristiana, ST, M.Si

Surakarta, Januari 2025

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi



Mulyadi, SE, MM, Ak, MH
NIDN : 0610096501

Pembimbing

A black ink signature.

Yenni Khristiana, ST, M.Si
NIDN : 0613098102

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di bidang kebencanaan menjadi perhatian serius, terutama bagi negara-negara dengan tingkat kerawanan bencana tinggi seperti Indonesia. Sebagai negara yang terletak di cincin api Pasifik, Indonesia menghadapi berbagai ancaman bencana seperti gempa bumi, banjir, banjir bandang, tsunami, dan tanah longsor. Dalam konteks ini Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) memiliki peran strategis sebagai koordinator nasional dalam mengelola upaya mitigasi, kesiapsiagaan, respons, dan rehabilitasi bencana. BNPB bertugas Menyusun kebijakan nasional, mengkoordinasikan lembaga terkait, dan memastikan bahwa pemerintah daerah melalui BPBD memiliki kapasitas untuk melayani masyarakat secara efektif (BNPB, 2023).

Di tingkat provinsi dan kabupaten/kota, pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah menjadi mandat dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. BPBD berfungsi sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kebencanaan kepada Masyarakat. Di Jawa Tengah, BPBD Provinsi memiliki peran penting sebagai penghubung antara BNPB dan BPBD kabupaten/kota, termasuk dalam distribusi sumber daya, pelatihan, dan pengawasan kinerja (BPBD Provinsi Jawa Tengah, 2023)

BPBD Kabupaten Sragen adalah salah satu unit pelaksana teknis yang memiliki tanggung jawab utama dalam menangani kebencanaan lokal. Dengan topografi yang beragam, Kabupaten Sragen menghadapi ancaman seperti banjir akibat luapan Sungai Bengawan Solo, tanah longsor di daerah

perbukitan, serta kekeringan di musim kemarau. Tugas BPBD Kabupaten Sragen meliputi mitigasi risiko bencana, memberikan edukasi kepada masyarakat, menyiapkan prosedur tanggap darurat bencana, serta melakukan rehabilitasi pasca bencana.

Dalam lima tahun terakhir, BPBD Kabupaten Sragen menunjukkan berbagai inovasi dalam pelayanan. Salah satu keberhasilan yang menonjol adalah penggunaan teknologi informasi dalam menyebarkan informasi kebencanaan. Melalui aplikasi berbasis web dan media sosial, masyarakat dapat memperoleh informasi secara *Real-Time* tentang potensi bencana, jalur evakuasi, dan bantuan darurat. Program ini meningkatkan kesadaran masyarakat dan mempermudah akses layanan ke BPBD (Media Lokal, 2023).

Peneliti sebelumnya menyoroti berbagai aspek penting dalam pelayanan kebencanaan. Studi Dwiyanto (2006) mengidentifikasi bahwa kualitas layanan publik yang baik tergantung pada responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Di tingkat daerah, penelitian oleh Nasucha (2013) menyoroti pentingnya prosedur pelayanan yang transparan dan sosialisasi yang masif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kabupaten Sragen, sebagai salah satu kabupaten di Jawa Tengah, juga memiliki potensi risiko bencana yang perlu diwaspadai. Kejadian bencana yang sering terjadi di Kabupaten Sragen antara lain banjir, cuaca

ekstrim, tanah longsor, kekeringan dan angin kencang. Kejadian bencana tersebut seringkali menimbulkan kerugian materi dan korban jiwa.

Di Sragen, salah satu program menarik adalah pembentukan “Desa Tangguh Bencana” biasa di sebut dengan DESTANA yang melibatkan pemerintah desa serta masyarakat lokal dalam mitigasi risiko. Inisiatif ini dinilai efektif dalam memperkuat partisipasi masyarakat. Sejauh ini sudahterbentuk sebanyak 40 Destana dari 196 desa dan 12 kelurahan di Kabupaten Sragen. Dengan rincian data sebagai berikut :

No.	Kecamatan	Desa/Kelurahan
1	Sambirejo	Musuk
2	Kalijambe	Bukuran
3	Masaran	Pringanom
4	Masaran	Kliwonan
5	Masaran	Karangmalang
6	Masaran	Sidodadi
7	Masaran	Pilang
8	Sidoharjo	Tenggak
9	Sidoharjo	Pandak
10	Sidoharjo	Sidoharjo
11	Sidoharjo	Sribit
12	Tanon	Kecik
13	Tanon	Gawan
14	Tanon	Pengkol
15	Sambungmacan	Banaran
16	Sambungmacan	Sambungmacan
17	Sambungmacan	Bedoro
18	Sambungmacan	Cemeng

19	Sambungmacan	Karanganyar
20	Gesi	Tanggan
21	Gesi	Srawung
22	Sukodono	Newung
23	Jenar	Mlale
24	Plupuh	Pungsari
25	Plupuh	Karanganyar
26	Ngrampal	Klandungan
27	Ngrampal	Karangudi
28	Sragen	Karang Tengah
29	Sragen	Tangkil
30	Sragen	Sine
31	Sragen	Kedungupit
32	Tanon	Padas
33	Tanon	Jono
34	Tanon	Suwatu
35	Sidoharjo	Singopadu
36	Sidoharjo	Taraman
37	Sidoharjo	Jambanan
38	Sidoharjo	Jetak

(Sumber : BPBD Kabupaten Sragen, 2024).

Melihat peran strategis BPBD dalam melayani masyarakat, penelitian ini relevan pada kinerja BPBD terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga berupaya memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja organisasi, yang pada akhirnya mendukung tujuan nasional dalam menciptakan masyarakat tangguh bencana.

Penelitian ini berfokus pada empat aspek utama, yaitu kepuasan kinerja, efektivitas mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi, yang memiliki peran penting dalam menentukan kinerja BPBD Kabupaten Sragen. Ketiga aspek ini saling berkaitan dalam memastikan pelayanan publik yang tanggap, inklusif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam kompleks kebencanaan.

Kualitas layanan publik yang baik adalah tolak ukur keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam penanggulangan bencana, mutu layanan menjadi krusial karena menyangkut keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Efektivitas mutu layanan diukur melalui responsivitas, akurasi, dan ketepatan waktu dalam memberikan bantuan serta informasi.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi publik menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sragen sebagai instansi pemerintah yang bertugas menangani berbagai permasalahan kebencanaan memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD.

Menurut teori kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mencakup dimensi keandalan,

daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kepuasan juga dipengaruhi oleh ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks organisasi publik, teori ini relevan karena menyentuh aspek penting yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan.

Mutu layanan merupakan salah satu elemen penting dalam keberhasilan organisasi publik, termasuk dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana oleh BPBD. Mutu layanan mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan respons, profesionalisme petugas, hingga kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dan Solusi yang diberikan. Menurut teori Servqual (Parasuraman et al., 1988), mutu layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), dan Tangibles (Bukti Fisik).

Peningkatan mutu layanan secara signifikan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPBD. Hal ini juga menjadi cerminan dari tata kelola yang baik (*good governance*) dalam institusi publik.

Prosedur pelayanan adalah serangkaian langkah dan mekanisme yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Prosedur yang jelas, sederhana dan transparan merupakan indikator pelayanan publik yang berkualitas. Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam prosedur layanan mencakup administrasi untuk mendapatkan bantuan bencana, proses pelaporan kejadian, hingga mekanisme distribusi logistik kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu, prosedur pelayanan yang baik memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Wibisono dan Susanto (2019) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kejelasan, kecepatan, dan kesederhanaan prosedur pelayanan. Studi lain oleh Purnamasari et al. (2021) menegaskan bahwa prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Penelitian ini relevan dengan kondisi di Kabupaten Sragen, di mana BPBD diharapkan mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat di situasi darurat.

Sosialisasi adalah salah satu komponen yang tidak kalah penting dalam layanan publik, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan risiko bencana. Fungsi utama sosialisasi adalah memastikan bahwa masyarakat memahami peran BPBD, jenis layanan yang tersedia, serta bagaimana mereka dapat berpartisipasi aktif dalam mitigasi dan penanggulangan bencana.

Sosialisasi merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap upaya mitigasi, penanggulangan, dan kesiapsiagaan bencana. Dalam pelayanan publik, sosialisasi yang efektif mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai prosedur dan layanan yang tersedia, sehingga masyarakat dapat mengambil langkah yang tepat saat menghadapi situasi darurat. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sragen, sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam

penanggulangan bencana, memiliki peran strategis dalam melakukan sosialisasi yang berkelanjutan kepada masyarakat.

BPBD Kabupaten Sragen secara aktif melaksanakan kegiatan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman dan kesiapsiagaan masyarakat terhadap potensi bencana di wilayahnya. Berdasarkan data yang tersedia, berikut penulis lampirkan data kegiatan Sosialisasi Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Daerah Rawan Bencana pada Tahun 2024 yang telah dilaksanakan oleh BPBD Kabupaten Sragen :

No.	Lokasi Kegiatan
1	Kelurahan Ngembat Padas, Kecamatan Gemolong
2	Kelurahan Kwangen, Kecamatan Gemolong
3	Desa Bentak, Kecamatan Sidoharjo
4	Desa Gabus, Kecamatan Ngrampal
5	Desa Jambeyan, Kecamatan Sambirejo

(Sumber : BPBD Kabupaten Sragen, 2024)

Data ini menunjukkan salah satu upaya strategis BPBD Kabupaten Sragen dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap potensi risiko bencana serta memperkuat kemampuan masyarakat dalam menghadapi situasi darurat.

Penelitian oleh Sutrisno (2020) menunjukkan bahwa keberhasilan suatu lembaga pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat salah satunya ditentukan oleh intensitas dan kualitas sosialisasi yang dilakukan. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa sosialisasi yang dilakukan secara intensif, dengan metode komunikasi yang sesuai dan melibatkan partisipasi

masyarakat, mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sehingga berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

Selain itu, penelitian lain oleh Rahman (2018), mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan penanggulangan bencana meningkat secara signifikan ketika lembaga terkait melakukan sosialisasi berbasis komunitas. Model ini tidak hanya memperluas jangkauan informasi tetapi juga memperkuat hubungan antara masyarakat dan lembaga pelayanan publik.

Dengan demikian, efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh BPBD Kabupaten Sragen menjadi salah satu aspek penting yang perlu diteliti lebih lanjut. Penelitian ini akan menganalisis sejauh mana sosialisasi yang dilakukan oleh BPBD memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap BPBD Kabupaten Sragen, sehingga diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan program sosialisasi yang lebih efektif.

Keterkaitan ketiga elemen antara mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi memiliki hubungan yang saling memperkuat. Mutu layanan yang baik membutuhkan prosedur yang efisien. Di sisi lain, sosialisasi yang efektif akan memperkuat penerimaan masyarakat terhadap layanan dan prosedur yang diberikan. Ketiga elemen ini, jika dikelola dengan baik, dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD dan memperkuat kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Sebagai bagian dari penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen, penulis akan menambahkan data

penduduk di wilayah Kabupaten Sragen yang berusia 20-44 tahun. Data ini diharapkan dapat memberikan konteks yang lebih jelas mengenai populasi yang dilayani BPBD dan relevansinya terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan data terbaru dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sragen, jumlah penduduk berusia 20-44 tahun di Kabupaten Sragen pada tahun 2024 adalah sebagai berikut :

Usia Produktif	Laki-laki	Perempuan	Total
20-24	37,717	35,291	73,008
25-29	36,021	34,644	70,665
30-34	34,874	33,691	68,565
35-39	35,619	35,750	71,369
40-44	38,336	38,584	76,920

(Sumber : BPS Kabupaten Sragen, 2024)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penting untuk mengevaluasi efektivitas mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi yang dilakukan oleh BPBD Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan publik di bidang kebencanaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana ketiga aspek tersebut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen. Dengan analisis ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang relevan untuk meningkatkan mutu pelayanan BPBD Kabupaten Sragen dan mendukung upaya pemerintah dalam menciptakan masyarakat yang Tangguh terhadap bencana. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“Efektivitas Mutu Layanan, Prosedur**

Pelayanan, dan Sosialisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja BPBD Kabupaten Sragen”. Objek penelitian ini yaitu kinerja pada BPBD Kabupaten Sragen, yang dinilai berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi yang dilakukan oleh BPBD Kabupaten Sragen.

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengagaskan rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah mutu layanan yang diberikan BPBD Kabupaten Sragen berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat ?
- b. Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan BPBD Kabupaten Sragen berpengaruh positif signifikan pada efektivitas penanggulangan bencana ?
- c. Apakah kegiatan sosialisasi BPBD Kabupaten Sragen berpengaruh positif signifikan terhadap kesadaran dan kepuasan masyarakat ?
- d. Apakah mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja BPBD Kabupaten Sragen ?

2. Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini difokuskan pada masyarakat yang telah menerima layanan dari BPBD Kabupaten Sragen, khususnya dalam

lingkup kebencanaan. Responden yang menjadi sasaran adalah masyarakat yang pernah berinteraksi langsung dengan BPBD, baik dalam bentuk pelayanan darurat maupun dalam kegiatan sosialisasi.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi berbagai pihak diantaranya BPBD Kabupaten Sragen, masyarakat Kabupaten Sragen dan penulis. Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh mutu layanan yang diberikan BPBD Kabupaten Sragen terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
- b. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan yang diberikan BPBD Kabupaten Sragen terhadap efektivitas penanggulangan bencana.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kegiatan sosialisasi BPBD Kabupaten Sragen terhadap kesadaran dan kepuasan masyarakat.
- d. Untuk mengetahui pengaruh mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja BPBD Kabupaten Sragen.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bagi pihak-pihak yang berkepentingan :

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam wawasan tentang manajemen pelayanan publik, meningkatkan

kemampuan dalam menyusun penelitian ilmiah, memberikan kontribusi akademik, menjadi dasar pengembangan karir serta menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan instansi terkait.

- b. Bagi Masyarakat Kabupaten Sragen, dengan adanya evaluasi terhadap kinerja BPBD, masyarakat diharapkan dapat merasakan perbaikan dalam kualitas layanan, kemudahan prosedur, serta pemahaman yang lebih baik melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan.
- c. Bagi BPBD Kabupaten Sragen, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu layanan, prosedur pelayanan, serta strategis sosialisasi yang diterapkan. Hasil penelitian diharapkan membantu BPBD Kabupaten Sragen untuk lebih memahami kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal.

D. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

1. Kepuasan Kinerja

Kepuasan kinerja merupakan persepsi atau evaluasi masyarakat terhadap efektivitas suatu layanan atau kinerja suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dalam pelayanan publik, kepuasan kinerja mengacu pada sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap hasil yang diperoleh dari layanan yang diberikan oleh lembaga

pemerintah, dalam hal ini, BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah).

Menurut Oliver (1980), dalam teorinya tentang *Expectation-Confirmation Theory* (ECT), kepuasan terjadi ketika perbedaan antara harapan harapan dan realitas kinerja dapat dipenuhi atau bahkan melebihi ekspetasi yang ada. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika realitas layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan.

Teori kualitas layanan yang sering digunakan dalam penelitian kepuasan masyarakat adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kinerja dalam pelayanan publik dapat dibagi menjadi beberapa dimensi diantaranya :

- a. Kualitas Layanan : Kualitas layanan yang tinggi, meliputi dimensi *reliability, responsiveness, tangibles, assurance, dan empathy*, sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja suatu lembaga.
- b. Prosedur Pelayanan yang Efisien : Prosedur yang sederhana dan efisien dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap cara layanan yang diberikan. Masyarakat cenderung lebih puas jika mereka dapat memperoleh bantuan atau informasi yang cepat dan tanpa banyak birokrasi.
- c. Interaksi dengan Staf : Pelayanan yang didukung oleh staf yang berkompeten dan memiliki sikap yang ramah dan empatik

cenderung meningkatkan kepuasan masyarakat. Staf BPBD yang mampu memberikan informasi yang jelas dan membantu masyarakat dalam situasi darurat akan memperoleh penilaian positif.

- d. Kepastian dan Kejelasan Proses : Masyarakat akan lebih puas jika mereka memahami dengan jelas proses yang dilalui dalam mendapatkan layanan, termasuk waktu yang dibutuhkan dan langkah-langkah yang harus diambil.
- e. Aksesibilitas Layanan : Aksesibilitas terhadap layanan sangat mempengaruhi kepuasan. Penyediaan sarana komunikasi seperti pusat informasi bencana, aplikasi layanan darurat, atau *hotline* sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan BPBD dengan mudah dan cepat.

BPBD memiliki tanggung jawab yang sangat besar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam situasi darurat bencana. Kinerja BPBD diukur tidak hanya berdasarkan kecepatan dan ketepatan respons, tetapi juga berdasarkan kualitas interaksi mereka dengan masyarakat, serta efektivitas prosedur yang diterapkan. Beberapa aspek yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD antara lain :

- a. Tanggapan Darurat yang Cepat dan Tepat : Kecepatan dalam merespons laporan masyarakat mengenai bencana dan kejadian darurat sangat penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. BPBD yang mampu merespons dalam waktu singkat dan melakukan

evakuasi atau pertolongan dengan efektif akan mendapatkan penilaian masyarakat yang baik.

- b. Koordinasi dengan Instansi Terkait : BPBD mampu menjali kerja sama yang baik dengan instansi lain, seperti TNI, POLRI, PMI, Dinas Kesehatan, Pemadam Kebakaran, Tim Relawan Penanggulangan Bencana dan instansi lainnya akan lebih efektif dalam menangani bencana. Koordinasi yang baik akan mengurangi waktu tanggap darurat dan meminimalkan kerugian.
- c. Kemudahan Akses Layanan : Adanya sistem komunikasi yang efektif dan transparan, seperti aplikasi informasi, meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa dapat mengakses layanan dengan mudah.
- d. Sosialisasi : BPBD yang aktif melakukan sosialisasi mengenai kesiapsiagaan bencana serta cara-cara menghadapi bencana akan meningkatkan pengetahuan masyarakat dan menciptakan rasa aman, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan terhadap kinerja BPBD.
- e. Ketersediaan Sarana dan Prasarana : Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti kendaraan evakuasi, tempat pengungsian yang layak, dan peralatan penanggulangan bencana yang cukup, juga menjadi indikator penting dalam menilai kinerja BPBD. Masyarakat akan merasa puas jika fasilitas yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan mereka dalam situasi bencana.

Rahardjo (2018), studi ini meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD dalam penanggulangan Bencana. Ditemukan bahwa respons cepat terhadap bencana dan penyediaan fasilitas yang memadai menjadi indikator utama kepuasan masyarakat. Penelitian ini menekankan pentingnya respons cepat, koordinasi dengan lembaga lain, penyediaan fasilitas yang memadai dalam menanggulangi bencana, yang sangat relevan dengan kinerja BPBD.

Kepuasan kinerja dan kepuasan masyarakat saling berhubungan erat. Kinerja yang baik dari BPBD akan menciptakan rasa aman dan nyaman pada masyarakat, yang nantinya akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap kinerja BPBD, seperti lambatnya respon terhadap bencana atau kurangnya fasilitas yang memadai, dapat menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi tersebut.

2. Mutu Layanan

Mutu layanan merupakan persepsi pelanggan terhadap sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Mutu layanan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, terutama dalam pelayanan publik.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), mutu layanan dapat didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan

(*Expected service*) dan persepsi atas layanan yang diterima (*perceived service*). Jika layanan yang diterima melampaui harapan, maka masyarakat cenderung puas. Sebaliknya, jika tidak sesuai, maka timbul ketidakpuasan.

Dalam model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985), terdapat lima dimensi utama mutu layanan yaitu :

- a. Tangibles (Bukti Fisik) : meliputi fasilitas, perlengkapan, dan penampilan staf yang memberikan kesan profesionalisme. BPBD Kabupaten Sragen, mencakup ketersediaan sarana dan prasarana kebencanaan seperti kendaraan evakuasi, dan pusat informasi yang memadai.
- b. Reliability (Keandalan) : Kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan terpercaya. Contohnya, BPBD harus mampu merespons laporan masyarakat dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat.
- c. Responsiveness (Daya Tanggap) : Kesiediaan staf untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan darurat dengan cepat. BPBD diharapkan memiliki respons tanggap darurat yang sigap saat terjadi bencana.
- d. Assurance (Jaminan) : Pengetahuan, keterampilan, dan sikap staf dalam memberikan rasa percaya kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus memberikan rasa aman dan keyakinan kepada masyarakat bahwa mereka mendapatkan solusi yang terbaik.

- e. Empathy (Empati) : Kepedulian dan perhatian individu terhadap kebutuhan masyarakat. BPBD perlu memahami kondisi masyarakat yang terdampak bencana dan memberikan layanan secara manusiawi.

Mutu layanan dalam pelayanan publik memiliki implikasi besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Menurut Kotler dan Koller (2016), organisasi yang berorientasi pada mutu layanan cenderung lebih unggul dalam membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat. BPBD, mutu layanan yang baik bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan ketahanan masyarakat menghadapi bencana.

Menurut Rahardjo (2018) layanan kebencanaan di BPBD menunjukkan bahwa pelayanan yang tanggap dan empatik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

BPBD sebagai lembaga yang bertugas dalam penanggulangan bencana harus mampu menunjukkan mutu layanan yang unggul pada setiap tahap manajemen bencana, mulai dari mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, hingga pemulihan. Beberapa upaya yang dapat dilakukan BPBD untuk meningkatkan mutu layanan meliputi :

- a. Meningkatkan pelatihan dan komenpetensi Staf agar dapat merespons dengan cepat dan tepat.
- b. Menyediakan infrastrukstur yang memadai.

c. Melibatkan masyarakat dalam program pelatihan kesiapsiagaan bencana sehingga tercipta sinergi antara pemerintah dan masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antar mutu layanan dan kepuasan masyarakat bersifat langsung dan signifikan. Oleh karena itu, BPBD perlu memastikan bahwa setiap dimensi mutu layanan diterapkan dengan optimal untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Prosedur Layanan

Prosedur pelayanan merujuk pada serangkaian langkah atau tahapan yang harus diikuti dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Prosedur ini merupakan bagian penting dalam manajemen pelayanan publik, yang berfungsi untuk memastikan bahwa setiap interaksi atau layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam Manajemen Layanan (Kotler & Keller, 2016), dalam bukunya *Marketing Management* juga memberikan penekanan pada pentingnya desain prosedur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Mereka menyebutkan bahwa desain prosedur yang sederhana dan mudah dipahami akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Prosedur yang rumit akan menurunkan kualitas pelayanan dan meningkatkan ketidakpuasan masyarakat. (Sumber : Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*).

Penelitian oleh Nugroho (2018), meneliti tentang prosedur pelayanan di sektor administrasi publik dan menemukan bahwa prosedur yang tidak efisien seringkali menghambat akses masyarakat terhadap

layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penggunaan teknologi informasi dan penyederhanaan prosedur dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diterapkan pada BPBD Kabupaten Sragen, di mana teknologi informasi dan sistem berbasis digital dapat digunakan untuk mempercepat pengumpulan data.

Peneliti lain oleh Widodo dan Pratama (2020), penelitian ini mengkaji prosedur pelayanan di sektor administrasi publik, terutama dalam hal kemudahan akses informasi dan transparansi proses. Hasil penelitian berupa prosedur yang transparan dan mudah diakses oleh publik meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. BPBD dapat mengambil pelajaran dari penelitian ini dengan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan informasi yang jelas khususnya saat situasi darurat.

Prosedur pelayanan yang baik adalah elemen penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Penyederhanaan prosedur, transparansi, dan efisiensi dalam penegelolaannya dapat mempercepat pelayanan, dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang baik dalam sektor publik, seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), sangat penting untuk memastikan pelayanan yang cepat, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

4. Sosialisasi

Sosialisasi mengacu pada proses penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan, prosedur, atau layanan yang tersedia. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap apa yang harus mereka lakukan untuk mengakses layanan serta apa yang diharapkan dari mereka dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah atau lembaga publik. Proses sosialisasi yang baik dapat mengurangi kebingungannya masyarakat dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan mereka terhadap kinerja pemerintah atau lembaga penyedia layanan.

Teori komunikasi massa menyatakan bahwa penyampaian informasi melalui berbagai saluran media (seperti media cetak, televisi, atau media sosial) dapat memiliki pengaruh besar terhadap perilaku dan sikap masyarakat. Teori ini mendukung bahwa sosialisasi yang efektif memerlukan penggunaan saluran komunikasi yang tepat dan kemampuan untuk mencapai audiens yang luas (McQuail, 2010).

Menurut McQuail, sosialisasi yang berhasil membutuhkan strategi komunikasi yang menyentuh dari berbagai lapisan masyarakat dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami oleh audiens yang beragam.

Pentingnya sosialisasi dalam proses pelayanan publik, sosialisasi yang efektif memiliki beberapa peran utama, antara lain :

- a. Meningkatkan Pemahaman Masyarakat

Sosialisasi yang dilakukan dengan baik akan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur atau kebijakan yang ada. Masyarakat yang paham mengenai prosedur pelayanan akan lebih mudah dalam mengakses layanan dan mengikuti tahapan yang diperlukan, hal ini sangat relevan dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), di mana sosialisasi mengenai prosedur penanganan bencana sangat penting untuk meminimalisir kerugian yang akan ditimbulkan.

b. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

Melalui sosialisasi yang efektif, masyarakat dapat lebih aktif berpartisipasi dalam proses pelayanan, seperti melaporkan kejadian bencana atau mengikuti pelatihan tanggap darurat. Sosialisasi yang baik mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah.

Penelitian oleh Santoso (2019), meneliti dampak sosialisasi prosedur layanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kebingungannya masyarakat dalam mengakses layanan, yang berujung pada ketidakpuasan terhadap layanan publik yang diberikan.

Hasil penelitian menjelaskan, proses sosialisasi yang jelas dan menggunakan berbagai saluran komunikasi dapat meningkatkan pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

oleh instansi pemerintah. Penelitian ini relevan untuk prosedur pelayanan di BPBD, yang memerlukan sosialisasi yang efektif untuk menjamin bahwa masyarakat memahami cara mengakses bantuan bencana dengan baik.

Sosialisasi yang baik merupakan kunci untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan publik. Melalui berbagai teori komunikasi dan hasil penelitian terdahulu, terbukti bahwa sosialisasi yang jelas, transparan, dan melibatkan banyak saluran komunikasi dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mengurangi ketidakpuasan, dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga pelayanan publik.

5. Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil
Ahmad dan Sari (2020)	Efektivitas Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) (Studi pada Kota X yang mengalami banjir, menganalisis respons BPBD terhadap bencana tersebut)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja BPBD dalam penanggulangan bencana masih perlu ditingkatkan

Budi dan Rina (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Puskesmas Y, menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan Kesehatan)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
Citra (2019)	Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) (Studi pada Dinas Pendidikan Z, mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan Pendidikan)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa terlibat dalam penilaian, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
Dwi dan Lestari (2022)	Efektivitas Tata Kelola Logistik Kemanusiaan (Studi pada lokasi pengungsian bencana alam, menganalisis distribusi bantuan logistik)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata kelola logistik yang baik berkontribusi pada kepuasan pengungsi

Eko (2020)	Efektivitas Penanggulangan Kebakaran Hutan (Studi pada Kabupaten A, menganalisis program sosialisasi pencegahan kebakaran hutan)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi sangat penting dalam pencegahan kebakaran.
Fajar (2021)	Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Penanggulangan Bencana (Studi pada BPBD Kabupaten B, mengevaluasi penerapan standar pelayanan dalam penanggulangan bencana)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi, perlu perbaikan dalam prosedur
Gita (2022)	Kinerja BPBD Kabupaten Banyumas (Studi pada Kabupaten Banyumas, menganalisis efektivitas sosialisasi bencana kepada masyarakat)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja BPBD dalam sosialisasi berpengaruh positif terhadap kesadaran masyarakat.

6. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah keduanya berfokus pada pengaruh mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi terhadap kepuasan masyarakat. Keduanya menggunakan teori yang serupa untuk menganalisis hasil penelitian dan menggunakan pendekatan metodologi yang mirip, dengan tujuan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kinerja layanan publik.

Sedangkan perbedaannya pada peneliti terdahulu lebih banyak berfokus pada sektor layanan publik yang umum, seperti kesehatan, transportasi, dan administrasi pemerintah, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di bidang tersebut. Sedangkan penelitian ini lebih spesifik mengkaji kinerja BPBD Kabupaten Sragen dalam hal penanggulangan bencana, yang mencakup aspek mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi dalam situasi darurat.

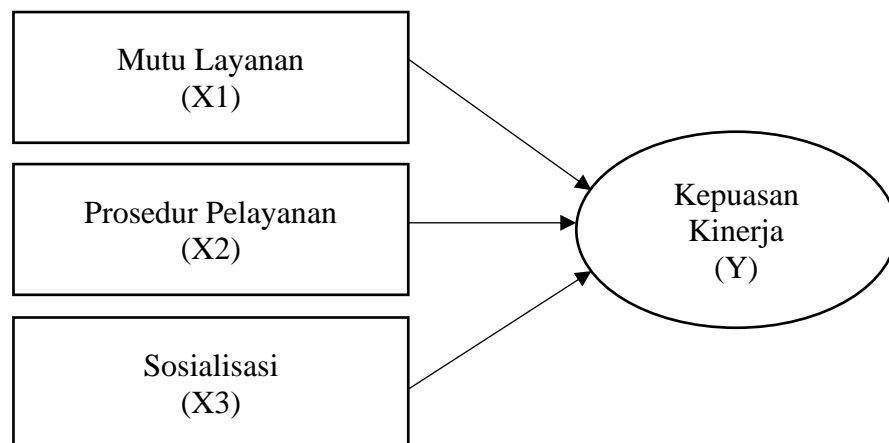
Penelitian ini juga mengintegrasikan teori manajemen bencana dan penanggulangan situasi darurat, yang tidak banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Dengan demikian, meskipun ada kesamaan dalam pendekatan, penelitian ini lebih berfokus pada efektivitas pelayanan di sektor penanggulangan bencana dan penerapan prosedur serta sosialisasi yang relevan dalam konteks bencana.

7. Kerangka Teoretis

Dalam penelitian ini, terdapat 3 variabel independen yang berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen. Ketiga variabel tersebut adalah mutu layanan, prosedur layanan, dan sosialisasi. Mutu layanan mengacu pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Sragen, yang dapat diukur dengan menggunakan dimensi-dimensi dalam teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangibles. Prosedur layanan berkaitan dengan cara atau tahapan yang dilalui dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dapat mempengaruhi kepuasan jika dilakukan dengan efisien dan jelas, seperti yang dijelaskan dalam teori proses pelayanan oleh Bitner et al. (1990). Sosialisasi, di sisi lain, merupakan penyebaran informasi yang efektif mengenai pelayanan kepada masyarakat, yang sangat penting dalam membangun pemahaman dan kepuasan mereka, sebagaimana diungkapkan oleh teori komunikasi Shannon dan Weaver (1949). Ketiga variabel ini saling berinteraksi dan saling mempengaruhi satu sama lain, di mana mutu layanan yang baik dapat memperlancar prosedur pelayanan, dan sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman Masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen.

Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan kinerja BPBD Kabupaten Sragen. Kepuasan kinerja mengacu pada sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Sragen. Menurut Oliver (1980), teori *Expectation-Confirmation* menyatakan bahwa kepuasan terjadi Ketika harapan masyarakat terhadap pelayanan sesuai atau melebihi apa yang dirasakan. Kepuasan kinerja pada BPBD dapat diukur melalui persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan, kecepatan respons, prosedur yang jelas, dan sosialisasi yang efektif.

Kerangka teoretis ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami bagaimana mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi saling berinteraksi dan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan model kerangka teoretis pada



Sumber : Teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

8. Pengembangan Hipotesis

- a. Pengaruh mutu layanan yang diberikan BPBD Kabupaten Sragen terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Mutu layanan adalah salah satu aspek penting dalam penilaian masyarakat terhadap kinerja suatu instansi, khususnya dalam sektor pelayanan publik seperti BPBD Kabupaten Sragen. Mutu layanan mencakup sejauh mana pelayanan yang diberikan instansi mampu memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan masyarakat. BPBD sebagai lembaga yang berperan dalam penanggulangan bencana harus mampu memberikan yang tidak hanya cepat dan responsif, tetapi juga akurat, empati, dan didukung oleh fasilitas yang memadai. Layanan yang berkualitas mencerminkan komitmen instansi terhadap kebutuhan masyarakat dan menjadi faktor penentu dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD.

Harapan Kinerja mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil dari perbandingan antara harapan sebelum menerima layanan dan kinerja yang dirasakan setelahnya. BPBD Kabupaten Sragen, masyarakat memiliki harapan tinggi terhadap layanan yang cepat, responsif, dan profesional, terutama dalam situasi darurat bencana. Oleh karena itu, untuk memenuhi harapan ini, BPBD perlu memastikan bahwa mutu layanan melibatkan aspek

keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik yang optimal (Oliver, 1980)

H₁ : Mutu layanan yang diberikan BPBD Kabupaten Sragen

berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

- b. Pengaruh Prosedur Pelayanan yang diterapkan BPBD Kabupaten Sragen pada efektivitas penanggulangan bencana.

Weber (1947) mendukung pentingnya prosedur dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Weber menekankan bahwa prosedur yang terstandarisasi menciptakan struktur kerja yang sistematis dan terorganisir, sehingga memungkinkan setiap elemen dalam organisasi berfungsi secara harmonis. Dalam penanggulangan bencana, prosedur yang baik memungkinkan BPBD untuk merespons situasi darurat dengan cepat, menghindari konflik tugas, dan memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efisien. Misalnya, prosedur tanggap darurat yang terencana dapat mempercepat evakuasi korban, sementara prosedur pemulihan yang terkoordinasi membantu masyarakat pulih lebih cepat dari dampak bencana.

Selain itu, teori Kontingensi (Fiedler, 1967) juga relevan untuk memahami pengaruh prosedur pelayanan terhadap efektivitas penanggulangan bencana. Teori ini menyatakan bahwa efektivitas suatu organisasi sangat bergantung pada kesesuaian antara prosedur yang diterapkan dengan situasi yang dihadapi. Prosedur pelayanan

penanggulangan bencana harus fleksibel untuk menyesuaikan jenis dan skala bencana yang terjadi. Prosedur pelayanan yang diterapkan BPBD harus mampu mengakomodasi berbagai situasi darurat tanpa mengorbankan kecepatan dan akurasi tindakan.

Prosedur pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan efektivitas penanggulangan bencana, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap BPBD. Ketika masyarakat melihat bahwa tindakan BPBD didasarkan pada prosedur yang jelas, terencana dan profesional, mereka cenderung merasa lebih aman dan percaya pada kemampuan instansi tersebut dalam melindungi mereka dari risiko bencana. Dengan demikian, penelitian tentang pengaruh prosedur pelayanan terhadap efektivitas penanggulangan bencana menjadi penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki mekanisme kerja BPBD Kabupaten Sragen, sehingga dapat memberikan dampak yang lebih besar dalam melindungi masyarakat dari dampak bencana.

H₂ : Prosedur pelayanan yang diterapkan BPBD Kabupaten Sragen berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penanggulangan bencana.

- c. Pengaruh kegiatan sosialisasi terhadap kesadaran dan kepuasan masyarakat

Kesadaran masyarakat yang terbentuk melalui sosialisasi akan menghasilkan pemahaman yang lebih baik mengenai risiko

bencana yang ada di wilayah mereka, serta tindakan preventif yang bisa diambil untuk mengurangi dampak bencana. Dengan adanya sosialisasi yang tepat, masyarakat tidak hanya tahu apa yang harus dilakukan sebelum, saat, dan setelah bencana, tetapi mereka juga lebih menyadari pentingnya peran BPBD dalam membantu mereka. Melalui pendekatan yang transparan dan informatif, BPBD dapat menunjukkan komitmennya dalam melindungi masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen.

Teori Komunikasi Publik yang dikembangkan oleh Grunig dan Hunt (1984) menjelaskan bahwa sosialisasi yang efektif melibatkan komunikasi dua arah yang simetris, yang artinya BPBD tidak hanya memberikan informasi tetapi juga mendengarkan masukan dari masyarakat. Model komunikasi ini membangun hubungan yang lebih saling menghormati antara instansi pemerintah dan masyarakat. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dan mendapatkan informasi yang jelas serta bermanfaat, mereka akan lebih percaya pada BPBD dan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, teori ini menekankan pentingnya komunikasi yang tidak hanya bersifat informatif tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa aman di kalangan masyarakat.

Di sisi lain, Teori Difusi Inovasi oleh Rogers (2003) menjelaskan bahwa informasi baru akan lebih mudah diterima oleh

masyarakat jika disampaikan melalui saluran komunikasi yang tepat dan dianggap relevan bagi kehidupan mereka. Sosialisasi mengenai kesiapsiagaan bencana, penggunaan teknologi dalam pemantauan bencana, atau penyampaian langkah-langkah darurat menjadi lebih efektif apabila pesan yang disampaikan dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat. Sosialisasi yang disesuaikan dengan kondisi lokal dan disampaikan secara berkelanjutan akan meningkatkan kesadaran masyarakat yang pada gilirannya akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap BPBD.

Dengan demikian, kegiatan sosialisasi yang efektif bukan hanya berfungsi sebagai alat untuk menyebarkan informasi, tetapi juga berperan sebagai penghubung antara BPBD dan masyarakat. Sosialisasi yang baik akan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang risiko bencana dan kesiapsiagaan yang diperlukan, serta memperbaiki persepsi dan kepuasan mereka terhadap kinerja BPBD. Sebagai hasilnya, masyarakat akan merasa lebih aman, lebih siap dalam menghadapi bencana, dan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPBD.

H3 : Kegiatan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kesadaran dan kepuasan masyarakat.

- d. Pengaruh mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja BPBD Kabupaten Sragen

Pengaruh mutu layanan, prosedur pelayanan, sosialisasi dan kepuasan masyarakat pada kinerja BPBD Kabupaten Sragen merupakan topik yang sangat penting untuk memahami sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Sragen dapat memenuhi harapan masyarakat dalam menghadapi bencana. Keempat faktor ini saling berkaitan dan memiliki peran yang besar dalam membentuk persepsi masyarakat tentang efektivitas kinerja BPBD, yang gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan kinerja mereka.

Mutu layanan yang baik, meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, akan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Dimensi keandalan layanan, misalnya, menunjukkan kemampuan BPBD dalam memberikan bantuan yang konsisten dan dapat diandalkan. Ketanggapan mengacu pada kesigapan BPBD dalam merespons situasi darurat dengan cepat. Jaminan, berupa pengetahuan dan keterampilan petugas, menciptakan rasa aman bagi masyarakat, sementara empati dan bukti fisik memastikan bahwa masyarakat merasa diperhatikan dan dilayani dengan fasilitas yang memadai. Ketika semua dimensi mutu layanan ini diterapkan dengan baik, masyarakat akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

Prosedur pelayanan yang jelas, terstruktur, dan mudah diikuti juga memiliki dampak besar pada kepuasan masyarakat.

Prosedur yang efektif memastikan bahwa setiap langkah dalam penanggulangan bencana dijalankan dengan lancar, mulai dari tahap pencegahan, kesiapsiagaan, tanggap darurat, hingga pemulihan. Prosedur yang terorganisir dengan baik akan mengurangi kebingungannya masyarakat dalam situasi darurat dan memberikan mereka kepercayaan bahwa BPBD memiliki kemampuan untuk menangani bencana secara efisien. Dalam teori Efisiensi Organisasi oleh Weber (1947), menekankan bahwa prosedur yang sistematis dan terstandarisasi akan meningkatkan efektivitas kinerja organisasi, termasuk dalam layanan penanggulangan bencana. Prosedur yang tepat dan sesuai dengan situasi bencana akan mempercepat penanggulangan, mengurangi dampak kerugian, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BPBD.

Sosialisasi yang dilakukan BPBD juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait risiko bencana serta langkah-langkah mitigasi yang harus diambil. Dengan kegiatan sosialisasi yang intensif dan menyeluruh, BPBD dapat memastikan bahwa masyarakat tahu apa yang harus dilakukan dalam menghadapi bencana. Hal ini tidak hanya meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara BPBD dan masyarakat.

Teori Komunikasi Publik oleh Grunig dan Hunt (1984) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, yang melibatkan

masyarakat dalam dialog dan memberi ruang bagi umpan balik, dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang teredukasi dengan baik melalui sosialisasi akan merasa lebih siap menghadapi bencana, yang berujung pada kepuasan mereka terhadap kinerja BPBD.

Secara keseluruhan, empat faktor mutu layanan, prosedur pelayanan, sosialisasi, dan kepuasan masyarakat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen. Mutu layanan yang tinggi memastikan pelayanan yang berkualitas, prosedur yang efisien memperlancar pelaksanaan penanggulangan bencana, sosialisasi yang efektif meningkatkan kesiapsiagaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja BPBD Kabupaten Sragen. Keempat faktor tersebut saling mendukung dan menciptakan pengalaman positif yang berujung pada tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Penelitian tentang pengaruh keempat faktor ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi BPBD dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

H4 : Mutu layanan, prosedur pelayanan, dan sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kinerja BPBD Kabupaten Sragen.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang didukung dengan data primer sebagai instrument penelitian. Penelitian ini menggunakan prosedur statistik yang dalam pengolahannya dibantu dengan aplikasi software SPSS. Uji validitas dan reliabilitas data dilakukan terlebih dahulu dengan menggunakan alat statistika. Kemudian apabila penelitian ini telah terbukti, dilanjutkan hingga tahap analisis dan interpretasi atas data yang telah diolah.

2. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Sekaran (2011), data primer adalah data yang mengacu pada informasi dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variable minat untuk tujuan spesifik studi. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara kuesioner dan wawancara. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang telah dirancang untuk penelitian sejenis dan kemudian peneliti memodifikasi sesuai seperti pada indikator “Efektivitas Mutu Layanan, Prosedur Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kinerja BPBD Kabupaten Sragen” di beberapa item. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai Mutu Layanan (X1), Prosedur Pelayanan (X2), Sosialisasi (X3), dan Kepuasan Kinerja pada BPBD Kabupaten Sragen (Y).

b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode pertanyaan (kuesioner) dan wawancara. Metode ini dipilih untuk dapat memperoleh keterangan dan informasi yang tepat dari orang yang tepat. Pengumpulan data dilakukan secara langsung atau survey lapangan langsung kepada masyarakat Kabupaten Sragen yang menjadi sampel.

Masyarakat Kabupaten Sragen yang terpilih sebagai responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan penelitian (kuesioner) secara langsung pada hari yang bersangkutan dengan tujuan jika ada pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden, maka peneliti dapat menjelaskan maksud pertanyaan tersebut. Untuk masyarakat yang menjadi sampel tidak dapat mengisi pada hari yang bersangkutan, maka akan dihubungi lagi pada hari yang mereka janjikan untuk mengembalikan kuesioner yang telah diisi kepada peneliti.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima layanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Sragen. Populasi tersebut mencakup individu atau kelompok masyarakat yang terlibat dalam suatu program atau kegiatan yang dilaksanakan oleh BPBD, seperti

bantuan bencana, pelayanan tanggap darurat, dan sosialisasi penanggulangan bencana.

Jumlah populasi secara keseluruhan tidak diketahui secara pasti, tetapi dapat dikelompokkan berdasarkan wilayah administratif di Kabupaten Sragen yang menjadi cakupan kerja BPBD, seperti kecamatan atau desa terdampak bencana, serta penerima layanan langsung. Dengan menggunakan populasi ini, penelitian bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan, prosedur pelayanan, dan upaya sosialisasi yang telah dilakukan oleh BPBD Kabupaten Sragen.

Untuk pengambilan sampel, penelitian ini akan menggunakan metode sampling tertentu (misalnya, purposive sampling atau stratified random sampling) yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan ketersediaan data.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat usia produktif di Kabupaten Sragen yang berada dalam kelompok usia 20-44 tahun dan telah menerima layanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Sragen. Dengan populasi sebesar 360.527 jiwa, penelitian ini akan mengambil sampel dari kelompok masyarakat yang pernah terlibat atau menerima layanan BPBD, seperti bantuan bencana, prosedur pelayanan, atau kegiatan sosialisasi.

b. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2016) adalah sebagian individu atau populasi yang diselidiki. Dapat di simpulkan bahwa sampel adalah sebagian populasi yang diambil peneliti untuk diselidiki. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode survey secara langsung, dengan cara mendatangi calon responden, melihat apakah calon memenuhi persyaratan sebagai calon responden, lalu menanyakan ketersediaan untuk mengisi kuesioner untuk penelitian. Prosedur ini sangat penting dilaksanakan karena peneliti ingin menjaga kuesioner hanya diisi oleh responden yang memenuhi syarat dan bersedia mengisi dengan kesungguhan.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009: 81). Sedangkan menurut Arikunto (2002) sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Jika subyeknya kurang dari 100, sebagiannya diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dan jika subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Jumlah sampel atau responden pada penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan sebesar 90% (margin of error sebesar 10%). Berdasarkan data jumlah penduduk wilayah Kabupaten Sragen, populasi total adalah sebanyak **360.527 orang**.

Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif, penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi (360.527 orang)

e : Tingkat kesalahan (Margin of eror 0,1)

$$e^2 = (0.1)^2 = 0.01$$

$$n = \frac{360.527}{1 + 360.527 \cdot 0.01}$$

$$1 + 360.527 \cdot 0.1 = 1 + 3.60527 = 4.60527$$

$$n = \frac{360.527}{4.60527} \approx 78.26$$

Jumlah sample $n \approx 78$ diperoleh dengan asumsi margin of error sebesar 10 % dan populasi total sebanyak 360.527 orang. Sampel ini diambil secara proporsional dari masing-masing strata usia produktif untuk memastikan representasi yang akurat.

4. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen, dan variabel dependen. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terkait (Indriantoro & Supomo, 2002)

Berdasarkan landasan teori dan perumusan hipotesis, maka yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas pada penelitian ini meliputi :

1) Mutu Layanan (X₁)

Mutu layanan mengacu pada tingkat keunggulan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Sragen. Mutu layanan dalam BPBD mencakup kecepatan tanggap terhadap bencana, ketepatan informasi, serta kualitas alat dan infrastruktur yang digunakan dalam proses pelayanan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian (Putri 2020) bahwa mutu layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam hal tanggap darurat bencana. Dengan indikator sebagai berikut :

- a) Keandalan
- b) Daya Tanggap
- c) Jaminan
- d) Empati
- e) Bukti Fisik

2) Prosedur Layanan (X₂)

Prosedur layanan mencakup mekanisme, langkah-langkah, dan birokrasi yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan

pelayanan dari BPBD. Prosedur yang sederhana, transparan, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan prosedur yang rumit dan berbelit-belit cenderung menurunkan kepercayaan publik. Prosedur layanan pada BPBD mencakup proses permohonan bantuan, pelaporan kejadian bencana, dan pelaksanaan evakuasi. Indikator prosedur layanan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian (Nugroho & Hidayat, 2021) dalam penelitian mereka tentang pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah menemukan bahwa prosedur layanan yang jelas dan terstandarisasi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga tersebut. Dengan indikator sebagai berikut :

- a) Kejelasan Prosedur
- b) Kemudahan Prosedur
- c) Kepastian Waktu
- d) Transparansi Biaya
- e) Aksesibilitas Layanan
- f) Konsistensi Pelaksanaan
- g) Fleksibilitas Prosedur

3) Sosialisasi (X3)

Sosialisasi mengacu pada kegiatan penyebaran informasi yang dilakukan oleh BPBD untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait mitigasi bencana, prosedur layanan, dan

program kerja BPBD. Sosialisasi yang efektif dapat dilakukan melalui dengan berbagai media, seperti sosialisasi langsung ke komunitas, penggunaan media massa, dan platform digital. Efektivitas sosialisasi berdampak langsung pada kesadaran masyarakat dan tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja BPBD. Indikator sosialisasi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian (Rahmawati, 2022) mengenai sosialisasi kebencanaan di Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa intensitas dan kualitas komunikasi publik memengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga kebencanaan. Dengan indikator sebagai berikut :

- a) Frekuensi Sosialisasi
- b) Metode Sosialisasi
- c) Kualitas Informasi
- d) Jangkauan Sosialisasi
- e) Efek Sosialisasi

5. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil pengujian validitas ditunjukkan oleh suatu indeks yang menjelaskan seberapa jauh suatu alat ukur benar-benar mengukur apa yang perlu diukur dengan kata lain suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk

mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:49). Untuk mempercepat dan mempermudah pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 23 dengan metode korelasi (Pearson Correlation) untuk mencari koefisien korelasi antara variabel X₁ dan Y, variabel X₂ dan Y, variabel X₃ dan Y, variabel X₁, X₂, X₃ dan Y. Pengujian validasi dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing item skor dengan total skor. Dengan pedoman bila r hitung \geq r tabel pada signifikansi 5% maka butir item dianggap valid, sedangkan bila r hitung \leq r table maka item itu dianggap tidak valid. Butir yang digunakan dalam pengumpulan data adalah bukti yang valid (Ghozali, 2011 : 53).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011 : 147). Reliabilitas instrumen dari penelitian ini dihitung dengan bantuan program SPSS, uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas Teknik Cronbach Alpha. Instrumen dikatakan reliabel jika Cronbach Alpha \geq 0,60 (Ghozali, 2011 : 42).

c. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas yang dijelaskan oleh Ghozali (2011: 160) adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel residual yaitu Kepuasan Kinerja (Y), Mutu Layanan (X1), Prosedur Layanan (X2), dan Sosialisasi (X3) memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik non parametik Kolmogrov-Smirnov (K-S), apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka data dalam penelitian berdistribusi normal, dan jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka data dalam penelitian tidak berdistribusi normal.

6. Metode Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kurva normal P-Plot. Data akan dinyatakan terdistribusi normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan

penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal (Nugroho, 2005).

2) Uji Multikolinearitas

Ghozali (2011: 105) mengemukakan uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebasnya. Untuk mendeteksi apakah model regresi liner mengalami multikolinearitas dapat dilihat menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) dan nilai toleransi untuk masing-masing variabel bebas. Model regresi bebas multikolinearitas memiliki VIF dibawah 10 dan nilai toleransi di atas 0,1.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011 : 39). Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan uji glejser, apabila signifikansi $\leq 0,05$ artinya terjadi heteroskedastisitas.

Sebaliknya, jika signifikansi $\geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

7. Teknik Analisis Data

Model penelitian yang digunakan menggunakan rumus :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terkait (Kepuasan kinerja pada BPBD Kabupaten Sragen)

α = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

X_1 = variabel bebas (Mutu Layanan)

X_2 = variabel bebas (Prosedur Layanan)

X_3 = variabel bebas (Sosialisasi)

e = eror

8. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011:178). Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,5 ($\alpha=5\%$). Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Bila t hitung \leq t tabel, variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel

tak bebas. Bila t hitung $\geq t$ tabel, variabel bebas secara individual berpengaruh terhadap variabel tak bebas.

Berdasarkan probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 (α), maka variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria uji yang digunakan adalah :

- 1) Jika nilai signifikan $\leq (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai signifikan $\geq (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hipotesis yang diajukan yaitu :

- 1) $H_0 = X_1, X_2, X_3, X_4 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) $H_a = X_1, X_2, X_3, X_4 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghazali (2012: 98) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis digunakan statistik F dengan kriteria jika nilai F lebih besar dari 4 pada derajat kepercayaan 5% maka semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menguji tingkat keterkaitan antar variabel independen dengan variabel dependen yang bisa dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Ghozali, 2011: 96). Peneliti menyarankan menggunakan Adjust R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model mempunyai pengaruh signifikan (Ghozali, 2011 : 97)

Daftar Pustaka

- Ahmad, T., & Sari, M. (2020). "Efektivitas Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD): Studi pada Kota X. " *Jurnal Mitigasi dan Penanggulangan Bencana*, 3(2), 45-59.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2023). *Laporan Tahunan BNPB : Kebijakan dan Strategi Penanggulangan Bencana*. Jakarta: BNPB
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sragen. (2024). *Data Kependudukan Kabupaten Sragen Tahun 2024*. Sragen : BPS Sragen
- BPBD Kabupaten Sragen. (2024). *Laporan Kegiatan Sosialisasi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Daerah Rawan Bencana*. Sragen: BPBD Sragen
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fiedler, F. E. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGraw-Hill
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grunig, J.E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- McQuail, D. (2010). *Mass Communication Theory (6th ed.)*. London: SAGE Publications.
- Nugroho, R., & Hidayat, S. (2021). *Analisis Prosedur Pelayanan Publik pada*

- Pemerintah Daerah*. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 125-137.
- Oliver, R.L. (1980). *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Purnamasari, T., Wibisono, R., & Susanto, D. (2021). *Pengaruh Prosedur Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Ilmu Sosial*, 9(2), 110-125
- Rahman, A. (2018). *Model Sosialisasi Kebencanaan Berbasis Komunitas*. *Jurnal Mitigasi dan Penanggulangan Bencana*, 4(1), 1-12.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Santoso, D. (2019). "Dampak Sosialisasi Kebijakan Publik." *Jurnal Komunikasi Publik*, 12(2), 89-98.
- Sutrisno, T. (2020). *Strategi Sosialisasi Kebijakan Publik*. *Jurnal Komunikasi Publik*, 12(2), 89-98.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Translated by A. M. Henderson & Talcott Parsons. New York: Free Press.
- Widodo, S., & Pratama, D. (2020). "Efisiensi Prosedur Pelayanan Publik: Studi pada Administrasi Pemerintah Kabupaten." *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 14(4), 190-204.

Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Galuh Putri Wulandari
2. Tempat Tanggal Lahir : Sragen, 14 Mei 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Status : Belum Kawin
5. Alamat : Sumengko RT 10, Kacangan, Sumberlawang,
Sragen
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Agama : Islam

Pendidikan :

1. SD Negeri Sekip 1 Surakarta 2009-2015
2. SMP Negeri 1 Mondokan, Sragen 2015-2018
3. SMK Muhammadiyah 3 Gemolong, Sragen 2018-2021

Pengalaman Kerja :

1. BPBD Kabupaten Sragen 2021-Sekarang

Sragen, 7 Januari 2025

Hormat Saya

Galuh Putri Wulandari

KUISIONER PENELITIAN
EFEKTIVITAS MUTU LAYANAN, PROSEDUR PELAYANAN & SOSIALISASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KINERJA BPBD KABUPATEN SRAGEN

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini merupakan kuisisioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

A. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Isilah identitas diri saudara dengan keadaan yang sebenarnya :

- a. No. Responden :
(diisi oleh peneliti)
- b. Umur :
- c. Jenis Kelamin :
1. Laki-laki
2. Perempuan
- d. Pendidikan Terakhir :
1. SMA/SMK/SLTA-Sederajat
2. D-III
3. S1
4. Lainnya
- e. Pekerjaan :
1. PNS/TNI/POLRI
2. Pegawai Swasta
3. Pelajar/Mahasiswa
4. Lainnya

B. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
Alamat	

C. Daftar Kuesioner

Petunjuk Pengisian :

- Isilah semua nomor dalam kuesioner ini dan jangan ada yang kelewatan
- Beri tanda centang (v) pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda menggunakan skala berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

1. Mutu Layanan

No	Karakteristik Variabel Penelitian	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Petugas BPBD cepat merespons laporan masyarakat tentang bencana					
2.	Petugas BPBD dapat menunjukkan sikap empati kepada masyarakat yang terdampak bencana					
3.	Informasi terkait layanan kebencanaan dari BPBD disampaikan secara akurat dan terpercaya					
4.	BPBD memastikan masyarakat mendapatkan rasa aman selama proses tanggap darurat					
5.	Fasilitas fisik yang digunakan BPBD, seperti kendaraan &					

	alat evakuasi memadai					
--	--------------------------	--	--	--	--	--

2. Prosedur Layanan

No	Karakteristik Variabel Penelitian	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Prosedur pelayanan BPBD disampaikan dengan jelas kepada masyarakat					
2.	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan prosedur pelayanan BPBD sudah sesuai dengan standar					
3.	Proses pelayanan BPBD tidak berbelit-belit dan efisien					
4.	Informasi mengenai prosedur pelayanan BPBD mudah diakses melalui berbagai media					
5.	Prosedur pelayanan BPBD bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan situasi darurat					

3. Sosialisasi

No	Karakteristik Variabel Penelitian	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Kegiatan sosialisasi dari BPBD dilakukan secara berkelanjutan					
2.	Apakah informasi yang diberikan					

	BPBD relevan dengan kebutuhan masyarakat di daerah Anda					
3.	Apakah sosialisasi yang dilakukan BPBD membantu Anda memahami langkah-langkah yang perlu diambil sebelum, saat, dan setelah bencana					
4.	Informasi yang disampaikan oleh BPBD jelas, akurat, dan mudah dimengerti					
5.	Apakah informasi dari kegiatan sosialisasi BPBD mudah diakses oleh masyarakat					

4. Kepuasan Masyarakat

No	Karakteristik Variabel Penelitian	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya merasa puas dengan keandalan layanan BPBD, seperti konsisten dan ketepatan waktu dalam menangani laporan bencana					
2.	BPBD Kabupaten Sragen mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat dalam situasi darurat					
3.	Petugas BPBD memberikan rasa					

	aman dan percaya kepada masyarakat melalui kompetensi dan profesionalisme mereka					
4.	Saya merasa petugas BPBD dapat memahami kebutuhan masyarakat saat situasi darurat.					
5.	Layanan BPBD mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui langsung maupun media digital					