

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penanganan Bencana Alam Oleh Dinas Sosial Di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan

Zannuba Nur Aima Febrianti¹,

¹²³ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan

ARTICLE INFO

Article history:

Received Agustus, 2025

Revised Agustus, 2025

Accepted Agustus, 2025

Available online Agustus, 2025

zannubanuraimafebrianti@gmail.com

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penanganan korban bencana alam oleh Dinas Sosial di Kecamatan Bangil, Kabupaten Pasuruan. Fokus penelitian terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Parasuraman, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan Dinas Sosial sudah berjalan cukup baik, khususnya dalam aspek kecepatan respon, kepedulian petugas, serta bentuk bantuan yang disalurkan. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana pendukung, serta belum optimalnya koordinasi lintas instansi. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas SDM, penyediaan fasilitas penunjang, serta perbaikan mekanisme koordinasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam penanganan bencana.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Dinas Sosial, Bencana Alam, Kecamatan Bangil, Pasuruan

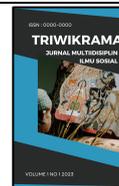
ABSTRACT

This research aims to analyze the quality of public services in handling disaster victims by the Social Service in Bangil District, Pasuruan Regency. The focus of the study is on five dimensions of service quality according to Parasuraman's theory, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the public service provided by the Social Service is functioning fairly well, particularly in terms of response speed, staff concern, and the forms of assistance provided. However, there are still constraints such as limited human resources, a lack of supporting facilities, and suboptimal inter-agency coordination. These findings emphasize the importance of enhancing human resource capacity, the provision of supporting facilities, as well as improvements in coordination mechanisms to realize more effective and sustainable public services in disaster management.

Keywords: Public Service Quality, Social Services, Natural Disasters, Bangil District, Pasuruan

*Corresponding author

E-mail addresses: zannubanuraimafebrianti@gmail.com



1. PENDAHULUAN

Kecamatan Bangil di Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu wilayah yang memiliki tingkat kerentanan tinggi terhadap bencana alam, terutama banjir, angin puting beliung, dan tanah longsor. Intensitas curah hujan yang meningkat dalam beberapa tahun terakhir telah memperbesar risiko bencana di wilayah ini. Data dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pasuruan mencatat bahwa sejak tahun 2024 hingga awal 2025, telah terjadi sejumlah bencana yang menyebabkan ribuan warga terdampak, termasuk lebih dari 1.200 rumah terendam banjir. Kondisi ini menegaskan bahwa penanganan korban bencana menjadi kebutuhan mendesak yang harus mendapatkan prioritas, khususnya oleh Dinas Sosial yang berperan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan sosial bagi masyarakat.

Dalam konteks penanggulangan bencana, kualitas pelayanan publik memegang peranan penting karena menentukan tingkat efektivitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan telah menjalankan berbagai program, mulai dari pendistribusian bantuan logistik, pendirian dapur umum, hingga penyediaan layanan psikososial. Selain itu, Dinas Sosial juga berkolaborasi dengan Taruna Siaga Bencana (Tagana), Kementerian Sosial, dan perangkat desa untuk mempercepat dan mempermudah penyaluran bantuan. Namun, meskipun berbagai upaya tersebut telah dilakukan, masih ditemukan permasalahan di lapangan, seperti keterlambatan bantuan, ketidakakuratan data penerima, dan kurangnya koordinasi lintas lembaga. Permasalahan ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat terdampak bencana.

Pelayanan publik dalam situasi bencana tidak hanya dituntut cepat, tetapi juga tepat sasaran dan berkeadilan. Menurut teori pelayanan publik, kualitas layanan dapat dilihat dari dimensi keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik yang mendukung. Dalam konteks kebencanaan, pelayanan publik yang baik mampu meminimalisasi dampak sosial, ekonomi, dan psikologis yang dialami korban. Oleh karena itu, penting untuk menilai kualitas pelayanan Dinas Sosial melalui pendekatan yang lebih terukur, sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang sudah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya kualitas pelayanan publik dalam penanganan bencana. Misalnya, penelitian oleh Desi Novianti (2019) menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas sering menjadi kendala dalam penanganan korban bencana erupsi Gunung Sinabung. Penelitian serupa oleh Nurul Fadhilah (2022) menyoroti peran etika dan tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan. Temuan-temuan tersebut relevan dengan kondisi di Pasuruan, di mana keterbatasan kapasitas dan koordinasi antarinstansi masih menjadi hambatan utama. Hal ini memperkuat urgensi penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan publik secara mendalam dalam penanganan bencana di Kecamatan Bangil.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali secara lebih rinci pengalaman masyarakat terdampak, pandangan petugas Dinas Sosial, serta dokumentasi kebijakan dan prosedur yang diterapkan. Dengan menggunakan kerangka teori SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, penelitian ini berusaha memberikan gambaran komprehensif mengenai pelayanan publik dalam situasi bencana. Fokus penelitian tidak hanya pada efektivitas teknis dalam penyaluran bantuan, tetapi juga pada aspek responsivitas, empati, dan kepastian yang dirasakan langsung oleh masyarakat korban bencana.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan publik di bidang penanggulangan bencana. Temuan penelitian dapat menjadi masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan dalam meningkatkan koordinasi, memperkuat kapasitas sumber daya manusia, serta menyediakan fasilitas yang memadai bagi korban bencana. Selain itu, penelitian ini juga memperkaya kajian akademik di bidang administrasi publik, khususnya terkait



kualitas pelayanan dalam situasi darurat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara teoritis, tetapi juga bermanfaat secara praktis bagi pemerintah daerah dan masyarakat terdampak bencana di Kecamatan Bangil.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang menjadi hak warga negara. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dinilai dari segi kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari dimensi keadilan, akuntabilitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Dwiyanto (2015) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah, sebab masyarakat menilai legitimasi pemerintah dari pelayanan yang mereka terima secara langsung. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kepastian, keamanan, serta memenuhi ekspektasi masyarakat, terlebih dalam kondisi darurat seperti bencana alam.

Kualitas Pelayanan Publik dan Teori Zeithaml

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menekankan lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Keandalan mengacu pada konsistensi instansi dalam menyalurkan bantuan dan melayani masyarakat secara tepat waktu. Daya tanggap merujuk pada kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan mendesak korban bencana. Jaminan berkaitan dengan profesionalisme dan integritas aparatur sehingga masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diterima. Empati menunjukkan perhatian yang tulus terhadap korban, terutama kelompok rentan seperti anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas. Sementara itu, bukti fisik mencakup sarana dan prasarana yang tersedia, seperti tenda pengungsian, dapur umum, logistik, dan fasilitas kesehatan. Kelima dimensi ini memberikan kerangka terukur untuk menilai kualitas pelayanan publik, termasuk dalam konteks penanganan bencana.

Dalam situasi bencana, kualitas pelayanan publik sangat menentukan efektivitas penanggulangan dampak yang ditimbulkan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana mengatur bahwa pemerintah wajib memberikan perlindungan dan pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana melalui mekanisme tanggap darurat, rehabilitasi, dan rekonstruksi. Dinas Sosial sebagai salah satu instansi pemerintah memiliki tanggung jawab utama dalam pemenuhan kebutuhan dasar tersebut, meliputi penyediaan logistik, evakuasi, layanan psikososial, serta perlindungan kelompok rentan. Menurut BNPB (2010), penanganan bencana harus memenuhi prinsip cepat, tepat, transparan, efisien, dan tanpa diskriminasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam konteks bencana tidak sekadar administratif, melainkan juga menyangkut aspek kemanusiaan dan keberlanjutan pemulihan masyarakat terdampak.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas peran dan kualitas pelayanan publik dalam penanganan bencana. Novianti (2019) dalam penelitiannya di Kabupaten Karo menemukan bahwa keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menjadi kendala utama dalam pendistribusian bantuan bencana. Fadhilah (2022) menekankan pentingnya etika dan tanggung jawab aparatur dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan, meskipun kecepatan respons awal masih menjadi permasalahan. Siregar (2024) mengungkap bahwa kinerja birokrasi dalam

*Corresponding author

E-mail addresses: zannubanuraimafebrianti@gmail.com



pelayanan korban bencana di Kabupaten Langkat relatif baik, tetapi terkendala minimnya pelatihan dan kompetensi sumber daya manusia. Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan pola permasalahan yang serupa, yaitu keterbatasan kapasitas aparatur dan koordinasi lintas instansi, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas pelayanan publik dalam kondisi darurat.

Dari berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan publik dalam penanganan bencana harus dianalisis tidak hanya dari sisi teknis distribusi bantuan, tetapi juga dari aspek empati, koordinasi, dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai pelayanan publik dalam penanganan korban bencana oleh Dinas Sosial di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan menjadi penting, mengingat daerah ini memiliki kerentanan tinggi terhadap bencana alam dan jumlah warga terdampak yang signifikan. Dengan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini berusaha memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik yang dijalankan, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik dalam penanganan korban bencana alam oleh Dinas Sosial di Kecamatan Bangil, Kabupaten Pasuruan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena sosial secara kontekstual, dengan fokus pada makna, persepsi, dan pengalaman para informan yang terlibat langsung dalam pelayanan publik saat terjadi bencana. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami fenomena secara holistik dalam situasi nyata. Dalam konteks ini, peneliti tidak hanya menilai pelayanan berdasarkan dokumen administratif, tetapi juga menggali pengalaman masyarakat terdampak serta pandangan petugas Dinas Sosial melalui interaksi langsung di lapangan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan pegawai Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan, relawan Tagana, serta masyarakat yang menjadi korban bencana di Kecamatan Bangil. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait implementasi pelayanan publik, kendala yang dihadapi, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Selain itu, data primer juga diperoleh melalui observasi non-partisipatif, di mana peneliti mengamati secara langsung proses distribusi bantuan, aktivitas dapur umum, kondisi tenda pengungsian, serta interaksi petugas dengan masyarakat terdampak. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, seperti laporan kegiatan Dinas Sosial, data bencana dari BPBD, arsip program edukasi kebencanaan, serta berita dari media lokal yang relevan. Kombinasi data primer dan sekunder ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan publik yang dijalankan.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mencakup tiga tahap utama yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kondensasi data dilakukan sejak awal pengumpulan data, yaitu dengan menyaring, memilih, dan mereduksi informasi yang relevan sesuai fokus penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian



dikodekan ke dalam kategori berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel sederhana untuk mempermudah peneliti dalam melihat pola, hubungan, dan perbedaan yang muncul. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menginterpretasikan temuan secara keseluruhan dengan mengaitkannya pada teori kualitas pelayanan publik serta konteks penanganan bencana di Kecamatan Bangil. Untuk menjaga validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar informasi yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan melalui unit layanan di Kecamatan Bangil telah menjalankan sejumlah program dalam penanganan korban bencana alam, meliputi distribusi logistik, pendirian dapur umum, layanan psikososial, serta koordinasi dengan Taruna Siaga Bencana (Tagana) dan perangkat desa. Dari wawancara dan observasi di lapangan, ditemukan bahwa masyarakat pada umumnya merasa terbantu dengan adanya pelayanan yang cepat, terutama dalam penyediaan kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, dan tempat pengungsian. Namun demikian, terdapat pula keluhan terkait keterlambatan distribusi bantuan pada beberapa kejadian banjir, serta kurangnya keakuratan data penerima yang menyebabkan bantuan tidak merata. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan sudah berjalan, tetapi masih belum optimal di seluruh dimensi kualitas pelayanan.

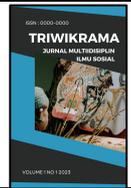
Jika dianalisis berdasarkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan Dinas Sosial dapat dijelaskan melalui lima dimensi utama. Pertama, dari dimensi **tangible** (bukti fisik), Dinas Sosial telah menyediakan sarana dan prasarana penunjang seperti tenda darurat, dapur umum, dan logistik bencana. Namun, keterbatasan jumlah peralatan serta kondisi beberapa fasilitas yang kurang memadai membuat pelayanan belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan dan keamanan yang diharapkan. Kedua, dari aspek **reliability** (keandalan), masih ditemukan masalah pada ketepatan waktu distribusi bantuan, terutama ketika terjadi banjir besar yang melanda beberapa desa sekaligus. Keterlambatan ini berkaitan dengan keterbatasan armada dan jumlah personel lapangan, sehingga tidak semua wilayah terdampak dapat dijangkau secara bersamaan.

Dimensi ketiga adalah **responsiveness** (daya tanggap), di mana petugas Dinas Sosial bersama Tagana menunjukkan kesigapan dalam mengevakuasi korban, membuka dapur umum, serta mendistribusikan logistik segera setelah bencana terjadi. Respons cepat ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam situasi darurat sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2015), yang menekankan pentingnya kecepatan dan ketepatan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, daya tanggap ini terkadang terhambat oleh keterbatasan koordinasi antarinstansi, sehingga penyaluran bantuan tidak selalu merata. Keempat, dari segi **assurance** (jaminan), petugas Dinas Sosial dinilai cukup mampu memberikan rasa aman melalui sikap ramah, penjelasan prosedur yang jelas, dan pendampingan bagi korban di lokasi pengungsian. Meskipun demikian, beberapa masyarakat masih merasakan ketidakpastian terkait kepastian waktu distribusi bantuan dan kriteria penerima, sehingga kepercayaan belum sepenuhnya terbentuk.

Dimensi terakhir, yaitu **empathy** (empati), terlihat dalam upaya Dinas Sosial memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan, seperti anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas. Hal ini tercermin dalam penyediaan ruang khusus di pengungsian, layanan psikososial, serta pelibatan relawan untuk mendampingi kelompok yang membutuhkan perhatian ekstra. Temuan

*Corresponding author

E-mail addresses: zannubanuraimafebrianti@gmail.com



ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2014) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari sejauh mana aparatur mampu memahami dan menempatkan diri dalam situasi masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, aspek empati menjadi salah satu kekuatan pelayanan Dinas Sosial, meskipun masih perlu ditingkatkan dari sisi konsistensi penerapan di setiap lokasi terdampak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penanganan bencana oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan berada pada tingkat cukup baik, tetapi masih menghadapi beberapa kendala utama. Kendala tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana pendukung, serta belum optimalnya koordinasi lintas lembaga. Faktor-faktor ini sesuai dengan temuan penelitian terdahulu oleh Novianti (2019) dan Siregar (2024), yang menyoroti bahwa masalah klasik dalam pelayanan bencana di berbagai daerah adalah keterbatasan kapasitas birokrasi dan koordinasi antarinstansi. Untuk itu, diperlukan strategi peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan kebencanaan, penguatan sistem data penerima bantuan agar lebih akurat, serta optimalisasi koordinasi antarinstansi melalui pos komando terpadu. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan publik dalam penanganan bencana di Kecamatan Bangil diharapkan dapat lebih efektif, efisien, dan memenuhi harapan masyarakat.

Pendukung dan Penghambat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sejumlah faktor pendukung yang memungkinkan Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan dapat memberikan pelayanan publik bagi korban bencana di Kecamatan Bangil. Faktor pendukung utama terletak pada keberadaan sumber daya manusia relawan Taruna Siaga Bencana (Tagana) yang berperan aktif dalam evakuasi, pendataan korban, dan pendistribusian logistik. Tagana tidak hanya menjadi tenaga operasional, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan responsif. Selain itu, dukungan masyarakat lokal melalui program Kampung Siaga Bencana (KSB) juga menjadi faktor penting, karena masyarakat telah memiliki pemahaman dasar mengenai langkah-langkah tanggap darurat, seperti simulasi evakuasi dan pendirian dapur umum. Dukungan kelembagaan berupa regulasi, anggaran, serta koordinasi dengan BPBD dan perangkat desa turut memperkuat peran Dinas Sosial dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih terstruktur. Hal ini sejalan dengan teori manajemen bencana sosial yang menekankan pentingnya kolaborasi multi-pihak dalam penanganan bencana (Sugiyono, 2022).

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan adanya faktor penghambat yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dalam penanganan bencana. Salah satu penghambat utama adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia di Dinas Sosial, terutama tenaga lapangan yang memiliki keahlian teknis dalam penanganan kebencanaan. Kondisi ini menyebabkan beban kerja tidak merata dan pelayanan tidak dapat menjangkau semua wilayah terdampak secara cepat. Hambatan lain adalah terbatasnya sarana dan prasarana pendukung, seperti kendaraan operasional, peralatan evakuasi, serta jumlah logistik yang tidak selalu sebanding dengan jumlah korban. Permasalahan ini berdampak pada keterlambatan distribusi bantuan serta ketidakmerataan penyaluran logistik di beberapa titik pengungsian.

Selain keterbatasan teknis, penghambat lain yang cukup signifikan adalah kurang optimalnya koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam penanganan bencana. Meskipun terdapat posko terpadu, namun sering terjadi tumpang tindih informasi dan data, sehingga menghambat proses penyaluran bantuan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh Novianti (2019) dan Fadhilah (2022), yang menunjukkan bahwa koordinasi lintas lembaga masih menjadi tantangan utama dalam pelayanan publik di situasi darurat. Ketidakakuratan data penerima bantuan juga menjadi



faktor penghambat, karena menyebabkan adanya warga yang terlewat menerima bantuan atau justru terjadi duplikasi distribusi.

Dari perspektif teori kualitas pelayanan publik, kendala-kendala tersebut memengaruhi dimensi **reliability** (keandalan) dan **responsiveness** (daya tanggap). Keterlambatan distribusi bantuan menunjukkan kurangnya keandalan dalam menjaga konsistensi pelayanan, sementara keterbatasan sarana dan koordinasi yang lemah berdampak pada rendahnya daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, faktor pendukung berupa peran Tagana dan partisipasi masyarakat memperkuat dimensi **empathy** (empati) serta **assurance** (jaminan), karena korban merasa lebih diperhatikan dan percaya pada pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, terlihat bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada di lapangan.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

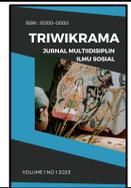
Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penanganan korban bencana alam oleh Dinas Sosial Kabupaten Pasuruan di Kecamatan Bangil telah berjalan cukup baik namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, aspek empati dan daya tanggap dinilai paling menonjol melalui keterlibatan relawan Tagana, kepedulian terhadap kelompok rentan, serta respon cepat dalam evakuasi dan penyediaan dapur umum. Namun, aspek keandalan dan bukti fisik masih menghadapi kendala, khususnya terkait keterlambatan distribusi bantuan, keterbatasan logistik, serta minimnya sarana dan prasarana pendukung.

Faktor pendukung pelayanan publik antara lain keberadaan relawan Tagana, partisipasi masyarakat melalui Kampung Siaga Bencana, serta dukungan kelembagaan dan regulasi yang memperkuat koordinasi. Sementara itu, faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana operasional yang kurang memadai, dan koordinasi lintas instansi yang belum optimal. Kondisi ini berdampak pada tidak meratanya pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan sebagian masyarakat terdampak.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penanganan bencana di Kecamatan Bangil memerlukan upaya strategis, terutama dalam memperkuat kapasitas sumber daya manusia, memperbaiki sistem pendataan penerima bantuan, serta menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai. Selain itu, koordinasi antarinstansi perlu ditingkatkan melalui mekanisme pos komando terpadu agar pelayanan publik dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan sesuai harapan masyarakat.

Saran

1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM): Dinas Sosial perlu melakukan pelatihan rutin bagi pegawai dan relawan, khususnya dalam manajemen bencana, agar pelayanan lebih cepat, tepat, dan profesional.
2. Penguatan Koordinasi Antarinstansi: Diperlukan mekanisme koordinasi yang lebih efektif antara Dinas Sosial, BPBD, perangkat desa, serta lembaga terkait lainnya melalui pos komando terpadu agar distribusi bantuan tidak tumpang tindih dan tepat sasaran.
3. Penyediaan Sarana dan Prasarana yang Memadai: Pemerintah daerah perlu menambah fasilitas penunjang seperti kendaraan operasional, peralatan evakuasi, dan logistik cadangan agar pelayanan publik lebih optimal pada saat tanggap darurat.



4. Perbaikan Sistem Pendataan Korban: Penggunaan teknologi informasi berbasis digital dapat membantu mempercepat dan memastikan akurasi data penerima bantuan sehingga mengurangi risiko keterlambatan dan ketidakmerataan distribusi.
5. Peningkatan Partisipasi Masyarakat: Program Kampung Siaga Bencana (KSB) perlu diperluas dan diperkuat agar masyarakat lebih mandiri dan siap dalam menghadapi bencana, sekaligus meringankan beban Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan.
6. Penyediaan Layanan Khusus untuk Kelompok Rentan: Dinas Sosial perlu memperkuat layanan psikososial, ruang aman, dan fasilitas pendukung lainnya bagi anak-anak, lansia, dan penyandang disabilitas sebagai bentuk empati dan perlindungan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Fadhilah, N. (2022). Peran serta Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan dalam bantuan kebencanaan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 112-123.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Novianti, D. (2019). Evaluasi kinerja Dinas Sosial dalam penanganan korban bencana erupsi Gunung Sinabung di Kabupaten Karo. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 45-57.
- 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.
- Siregar, N. S. S. (2024). Kinerja birokrasi dalam pelayanan korban bencana alam pada Dinas Sosial Kabupaten Langkat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 15(1), 33-48.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. PT Indeks.
- Yusriadi. (2018). Reformasi birokrasi pelayanan publik: Perspektif teoritis. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 6(2), 101-110.