

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Kepuasan Pelayanan Masyarakat Korban Gempa

Rahmawati Udin¹, Alwi La Masinu² dan Muhammad Ichsan A. Gani³

¹ Program Studi Pendidikan Geografi STKIP Kie Raha 1; rahmawatiudin@gmail.com

² Program Studi Pendidikan Geografi STKIP Kie Raha 2; alwilamasinu@gmail.com

³ Program Studi Pendidikan Geografi STKIP Kie Raha 3; geografiichsan626@gmail.com

ABSTRAK: Penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengukuran tingkat kepuasan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Dalam Pelayanan Masyarakat Korban Gempa (Studi Kasus Didesa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dalam masa pelayanan pasca gempa untuk mengetahui tingkat kepuasaan masyarakat Di Desa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan. Respon terhadap kuisioner adalah memilih satu pilihan pada setiap jawaban yang sudah dilakukan proses kuantifikasi. Lokasi penelitian yang digunakan adalah Desa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan dengan jumlah responden 52 orang, sementara itu subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat korban gempa dengan teknik pengambilan sampel penelitian secara *Accidental*. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini akan diolah menggunakan kuesioner dengan rumus *Slovin*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengukuran variabel kualitas pelayanan secara langsung dengan menggunakan koesioner terhadap kepuasaan masyarakat korban gempa Didesa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan nilai X_1 dengan nilai sebanyak 118.67, X_2 dengan nilai sebanyak 106.67 X_3 dengan nilai sebanyak 89 X_4 , dengan nilai sebanyak 98.5 dan X_5 dengan nilai sebanyak 96.75 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari Instansi Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan Dinas Sosial terlaksana kepada masyarakat korban gempa Didesa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan terhadap kepuasaan masyarakat korban gempa. Sementara itu pengukuran kualitas pelayanan Badan Penagunlangan Bencana Daerah dan Dinas Sosial secara baik menunjukkan pengukuran Wujud Fisik X_1 dan Empati X_2 bantuan yang diterima oleh masyarakat korban gempa Didesa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan. dan demikian juga dengan kualitas pelayanan Badan Penagulangan Bencana Daerah dan dinas sosial terhadap Handalan X_3 , Jaminan X_4 dan Daya Tangap X_5 terhadap bantuan yang diterima oleh masyarakat korban gempa Didesa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan.

Kata Kunci: Pengukuran Tingkat Kepuasan1; Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah2; Kepuasan Masyarakat3

ABSTRACT: *This study aims to determine the level of service satisfaction of the Regional Disaster Management Agency in Services for Earthquake Victims (Case Study in Saketa Village, Gane Barat District, South Halmahera Regency). West Halmahera Selatan Regency. The response to the questionnaire is to choose one option for each answer that has been quantified. The research location used is Saketa Village, Gane Barat District, South Halmahera Regency with 52 respondents, meanwhile the research subjects used in this study were earthquake victims by using accidental research sampling technique. The data analysis technique used in this study will be processed using a questionnaire with the Slovin formula. The results show that there are Measuring the service quality variable directly by using a questionnaire on the satisfaction of the earthquake victims in Saketa Village, Gane Barat District, South Halmahera Regency. This can be seen from the comparison results of X_1 with a value of 118.67, X_2 with a value of 106.67 X_3 with a value of 89 X_4 , with a value of 98.5 and X_5 with a value of 96.75 which indicates that the quality of service from the Regional Disaster Management Agency*

and the Social Service carried out to the earthquake victims in Saketa Village, West Gane District, South Halmahera Regency for the satisfaction of the earthquake victims. Meanwhile, the measurement of the service quality of the Regional Disaster Management Agency and the Social Services Agency well shows the measurement of Physical Form X1 and Empathy X2 of the assistance received by the earthquake victims in Saketa Village, Gane Barat District, South Halmahera Regency. and also with the quality of service of the Regional Disaster Management Agency and social services for Handalan X3, X4 Guarantee and X5 Responsiveness for assistance received by earthquake victims in Saketa Village, Gane Barat District, South Halmahera Regency.

Keywords: *Measurement of Satisfaction Level1; Regional Disaster Management Agency Services2; Community Satisfaction3*

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara yang terletak pada tiga jalur pertemuan lempeng tektonik yang bergerak aktif sehingga di Indonesia sering terjadi gempa bumi. Tiga lempeng tersebut adalah lempeng Eurasia, lempeng Indo-Australia, dan lempeng pasifik. Pergerakan ketiga lempeng tersebut menyebabkan pulau-pulau di Indonesia sering mengalami getaran gempa, khususnya di daerah pertemuan lempeng yaitu pertemuan lempeng Eurasia dan lempeng Indo-Australia disepanjang pulau Sumatra, Jawa, kepulauan Nusa Tenggara; dan pertemuan lempeng Indo-Australia dan pasifik disekitar pulau Papua (Bayong T., 2006: 171). Sewaktu-waktu lempeng Indo-Australia akan menunjani bumi Indonesia (lempeng Eurasia) dan mengetarkan lapisan batuan dalam bentuk gempa bumi. Hal ini disebabkan Indonesia berada pada jalur aktifitas tektonik sekaligus vulkanik bumi. Kedua aktifitas ini merupakan proses alamiah planet bumi yang selalu bergerak. Pulau Halmahera selatan terletak pada jalur pertemuan lempeng sesar Sorong Bacan dengan mekanisme sesar geser mendatar. Sesar ini adalah satu dari tiga system sesar yang berada di kawasan Halmahera Selatan yang merupakan percabangan dari sesar sorong yang melintas dari timur membela bagian atas kepala burung di Papua Barat. Sesar sorong sendiri merupakan sesar geser aktif di pembatas lempeng benua Australia dengan Filipina yang bergerak ke barat dengan kecepatan 32mm/tahun Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika (BMKG).

Menurut (Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisika Nomor 9 Tahun 2015) Pada tanggal 14 Juli 2019 Halmahera Selatan pernah di guncang gempa bumi tektonik dengan kekuatan 7,2 magnitudo pada hari minggu pukul 16.10.51 WIB dengan pusat gempa pada koordinat 0,56 LS dan 128,06 BT. Dengan jarak 63 km ke arah timur kota Labuha, Kabupaten Halmahera Selatan, Provinsi Maluku Utara pada kedalaman 10 km. gempa ini menyebabkan 6 orang tewas dan menyebabkan ratusan rumah rusak. Untuk penanggulangan dan pemulihan pada masa tanggap darurat di kendalikan oleh kepala badan penanggulangan bencana daerah sesuai yang di dasarkan Undang-Undang republik Indonesia nomor 24 tahun 2007 dan peraturan pemerintah nomor 21 tahun 2008 tentang penyelenggaraan penanggulangan bencana. Meskipun telah di tetapkan sebagai bencana provinsi, namun mengenai pembiayaan tanggapan darurat, rehabilitasi dan rekonstruksi paska bencana gempa merupakan tanggung jawab bersama, dimulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan dan Pemerintah Desa Saketa.

Dalam masa tanggap darurat banyak hal yang terjadi. Seperti penyaluran bantuan tidak terorganisir, data jumlah korban gempa yang selalu berubah-ubah. Koordinasi antara lembaga pemerintah dengan lembaga donor yang kurang komunikasi, menyebabkan korban gempa menjadi semakin parah. Menyadari hal tersebut telah menjadi fokus di tengah-tengah

masyarakat korban gempa pada masa tanggap darurat. Badan penganggulangan nasional penanggulangan bencana membentuk fasilitator untuk mendampingi korban gempa membuat kelompok masyarakat (pokmas). Diharapkan dengan terbentuknya pokmas akan lebih memudahkan pendataan korban gempa, fasilitas publik, kebun masyarakat, kerusakan sarana dan prasarana perekonomian masyarakat. Masyarakat korban gempa pada umumnya mengalami kesedihan dan tekanan psikologis akibat bencana gempa. Ada terkana reruntuhan bangunan dan terhimpit bangunan, mengalami luka ringan, luka parah dan patah tulang, ada masyarakat korban gempa yang sempat dibawah ke rumah sakit dengan bantuan serta pertolongan dari keluarga terdekat, dan reruntuhan bangunan sampai saat ini tidak dapat ditemukan. Keadaan masyarakat korban gempa semakin lama semakin mengalami penurunan tingkat kesehatan akibat sarana dan fasilitas kesehatan yang rusak dan tidak dapat di fungsikan seperti biasa sehingga pasien yang mengalami korban bencana tidak dapat di layani dengan baik.

Pemerintah bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan penanggulangan bencana meliputi fokus rekontruksi dan rehabilitasi dari pasca bencana. Jaminan pemenuhan hak masyarakat dan pengungsi yang terkena bencana secara adil dan sesuai dengan standar pelayanan harus segera diupayakan, hal ini untuk mengantisipasi korban yang lebih banyak. Pemulihan kondisi dari dampak bencana dan pengalokasian anggaran penanggulangan bencana dalam anggaran dan belanja negara yang memadai dan siap pakai dalam rekontruksi dan rehabilitasi seharusnya menjadi jaminan bagi korban bencana.

Badan penanggulangan bencana daerah kabupaten Halmahera selatan terus melakukan perbaikan tentang atribut pelayanan pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, seperti kecepatan dalam pelayanan, ketepatan, prosedur, pelayanan yang mudah. Dalam hal ini persoalan dalam pelayanan yang di anggap bermasalah tentang pendataan dan pencairan dana korban gempa sampai saat ini masih belum jelas berapa dana yang disalurkan pada masyarakat korban gempa secara pasti, pemberian informasi yang akurat serta ketepatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Seperti *Tangible* yang meliputi seluruh bantuan yang berbentuk fisik seperti kendaraan operasional dalam penyaluran bantuan pada masyarakat. Sejumlah peralatan dan perlengkapan komunikasi yang modern, jumlah pegawai, serta *reability* yaitu tingkat kesesuaian layanan yang dijanjikan seperti kecepatan dalam pelayanan, akurasi tentang jumlah data ketepatan pelayanan.

Prosedur pelayanan yang mudah sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan tidak mempersepsikan ketidakpuasaan, selanjutnya *empathy* yang meliputi sikap dan pengetahuan aparatur tentang bantuan yang akan diberikan pada masyarakat korban gempa, tingkat kejujuran dan transparasi pada masyarakat apakah rumah mereka mengalami rusak berat, ringan atau sedang, selanjutnya adalah jaminan (*assuransi*) dimana pada bentuk pelayanan ini seperti adanya jaminan tentang jumlah dana yang dijanjikan pada masyarakat korban gempa, status dan keadaan rumah korban gempa apakah sedang, atau berat, jaminan atas keamanan dari data-data masyarakat yang tidak tertukar. Serta daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan aparatur dalam memberikan sejumlah informasi dalam hal ini persoalan dalam pelayanan yang dianggap masih kurang akurat. Serta kemampuan aparatur dalam berkoordinasi secara vertical dan secara horizontal tentang penanganan masyarakat korban gempa, tentang pendataan dan pencairan dana korban gempa sampai saat ini masih belum jelas berapa dana yang disalurkan pada masyarakat korban gempa secara pasti. Masalah inilah yang akan dinilai oleh masyarakat korban gempa sehingga mereka akan membandingkan antara variabel yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari 6 (enam) dimensi yaitu wujud fisik, empati, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan kepuasan jika harapan masyarakat korban gempa lebih besar dari pada kenyataan yang dirasakan maka akan semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya semakin rendah harapan terhadap kualitas pelayanan dibandingkan dengan kenyataan masyarakat korban gempa maka akan semakin baik kualitas

pelayanan, namun jika harapan masyarakat korban gempa sama dengan kenyataan yang dirasakan maka kualitas pelayanan adalah ideal.

Kajian Teori

Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain. Defenisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Sinambela, 2008:5)

Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun yang tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat di ketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima, peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan, inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang di terima atau di rasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk (Tjiptono 2007:48 ; Sahrana, 2006:48).

Berdasarkan paragraf yang dijelaskan diatas dapat diberikan penjelasan bahwa kontribusi memberikan bantuan dan pelayanan kepada masyarakat yang terkena bencana terutama dari lembaga-lembaga yang mempunyai wewenang untuk memberikan bantuan, sehingga masyarakat bisa merasakan kualitas pelayanan yang di berikan seperti barang dan jasa yang di terima langsung oleh masyarakat setempat.

Model Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Dalam model *service quality*, kualitas jasa di defenisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenan dengan superioritas suatu jasa. Kualitas jasa lebih sukar dievaluasi konsumen dari pada kualitas barang persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja aktual jasa. Evaluasi kualitas tidak hanya di lakukan atas hasil jasa, namun juga mencakup evaluasi terhadap proses penyampaian jasa (Sahrana, 2006:23).

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang di harapkan (*expected service*) dan jasa yang di rasakan atau di persepsikan (*perceived service*). Apa bila jasa yang di rasakan sesuai dengan jasa yang di harapkan maka kualitas jasa bersangkutan akan di persepsikan baik atau positif, jika jasa yang di rasakan melebihi jasa yang di harapkan maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas ideal, namun jika jasa yang di rasakan lebih tidak sesuai dengan jasa yang di harapkan maka kualitas jasa di persepsikan negatif atau buruk. Parasuraman *et al.*, 2001:180; Sahrana, 2001:180). Adapun salah satu penjelasan yang dikemukakan oleh Sahrana bahwa dalam model *service quality* ada terdapat beberapa faktor utama yaitu yang mempengaruhi kualitas jasa yang di harapkan dan juga ada evaluasi kualitas yang di dalamnya ada kualitas konsumen dari pada kualitas barang persepsi terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja aktual jasa.

Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007:26) yang di kutip dalam bukunya yang berjudul “strategi pemasaran (2007:26), memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan jasa yang di berikan oleh organisasi, konsumen menggunakan beberapa kriteria untuk membangun kualitas pelayanan jasa yang secara garis besarnya adalah:

- a. Wujud fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan komunikasi.
- b. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan masyarakat, komunikasi yang baik, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat.
- c. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat serta memuaskan dan terpercaya
- d. Jaminan (*assurance*), dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan satunan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada organisasi. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- e. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi.
- f. Kepuasan (*satisfaction*) yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) kerja yang di pikirkan atau yang diharapkan.

Berdasarkan penjelasan Tjiptono bahwa dalam memberikan kualitas jasa yang di berikan oleh sebuah organisasi terdapat ada empat poin utama yang akan di pakai dalam penilain kualitas jasa yaitu Daya tanggap, wujud fisik, jaminan, empaty dan kehandalan yang akan digunakan dalam menilai kualitas jasa tersebut.

Konsep kepuasan

Menurut Tjiptono (2007;Sahrana,2006:44.) pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara penentuan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dalam mengevaluasi. Masyarakat akan menggunakan harapannya sebagai standar acuan. Umumnya dalam kontek kepuasan konsumen harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang hal yang terima. Sesuai penjelasan Tjiptono bahwa pengertian kepuasan dan konsep kepuasan terdapat sektor jasa maka akan semakin memperebutkan pangsa pasar yang dilakukan oleh organisasi-organisasi dalam kepuasan masyarakat dan pada dasarnya berhubungan erat dengan kualitas pelayanan dan konsumen sebagai acuan umum dalam konteks kepuasan.

Pengukuran Kepuasan

Menurut Tjiptono (2007:148;Sahrana:2016:48) dalam mengukur kepuasan terdapat empat metode yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap organisasi yang berorientasi pada masyarakat perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para masyarakatnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media bisa digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategi, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b. Survei kepuasan masyarakat, artinya kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, organisasi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari masyarakat sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa organisasi menaruh perhatian

terhadap para masyarakatnya. Pengukuran kepuasan masyarakat melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara di antaranya ssebagai berikut.

1. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
2. *Derived dissotisfacation*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan masyarakat terhadap atribut.
3. *Problem analysis*, artinya masyarakat yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu:
 - a. Masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari organisasi, dan
 - b. Saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 1. *Buportance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
 2. *Ghusi shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial produk organisasi dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk organisasi dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
 3. *Lost customer analysis* artinya organisasi menghubungi para masyarakatnya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan di harapkan di peroleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskripsi kuantitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan data yang dikumpul dari lapangan secara objektif. Penelitian deskripsi ini adalah memberikan gambaran mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai pengukuran kualitas pelayanan dalam mengatahui tingkat kepuasan pelayanan masyarakat korban gempa. sedangkan populasi sampel adalah Populasi merupakan wilayah generalisai yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016:215). Oleh karena keterbatasan waktu maka digunakan sampel, untuk mendapatkan sampel yang represantatif maka digunakan rumus slovin (Sugiyono, 2010:13).

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Kelonggaran ketidak telitian karena kesalah pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu (10%) Dari jumlah populasi sebanyak 3.942 jiwa maka sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} = \frac{3.942}{1 + 3.942 (0,1)^2} \\
 &= \frac{3.942}{1+3.942(0,01)} = \frac{3.942}{40.42} = 97,52 \text{ responden} \\
 &= 98 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

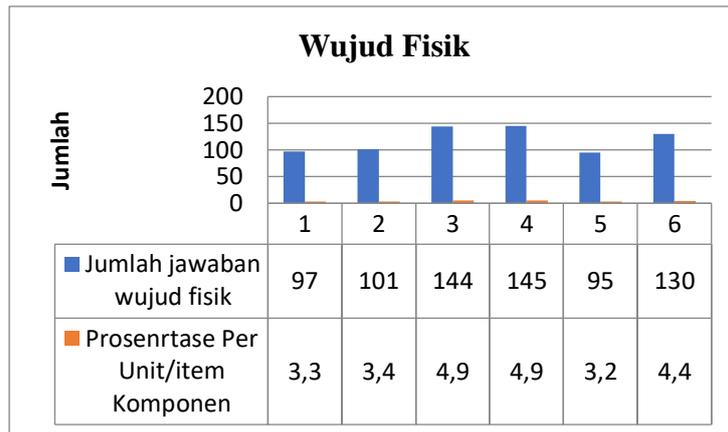
Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan metode pengambilan sampel secara *Accidental*. *Accidental* sampling adalah secara kabetulan peneliti bertemu dengan responden penelitian dapat menyerahkan kuosioner pada responden tersebut. Sedangkan lokasi penelitian pada saat responden datang pada kantor badan penanggulangan bencana daerah kabupaten Halmahera selatan. Dan untuk instrument pengukuran Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk kuisisioner yang diisi oleh responden dibuat dlam bentuk pernyataan dimana dalam kuisisioner sudah disediakan alternatif jawaban untuk setiap itemnya dalam pelaksanaan pengisian kuisisioner responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang cocok dengan keadaan yang dialami untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diteliti serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari tanggapan responden yang diperoleh dari kuisisioner digunakan skala likert dengan 5 (lima) opsi. Sedangkan variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Hasil penelitian

Variabel Independen atau variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini terdiri dari 6 variabel bebas yaitus Wujud Fisik (*Tangibles*) X_1 terdiri dari 6 indikator, Empati (*Emphaty*) X_2 terdiri dari 6 indikator, Keandalan (*Realibility*) X_3 terdiri dari 6 indikator, Jaminan (*Assurance*) X_4 terdiri dari 4 indikator, dan Daya Tanggap (*Responsenes*) X_5 terdiri dari 4 indikator. Selanjutnya variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel kepuasan masyarakat (Y) yang terdiri dari 6 indikator, penilaian responden terhadap varisabel penelitian ini diukur dengan skor terendah yaitu 1(satu) untuk jawaban Sangat Tidak Puas (STP), 2 (dua) untuk jawaban Tidak Puas (TP), 3 (tiga) untuk jawaban Netral (N), 4 (empat) untuk jawaban Puas (P) dan skor tertinggi adalah 5 untuk jawaban Sangat Puas (SP). Untuk mendeskripsikan jawaban responden mengenai variabel di atas dapat ditunjukkan dengan nilai rata-rata variabel. Adapun penilaian responden terhadap variabel penelitian Wujud Fisik (X_1) sebagaimana ditunjukkan pada grafik dibawah ini:

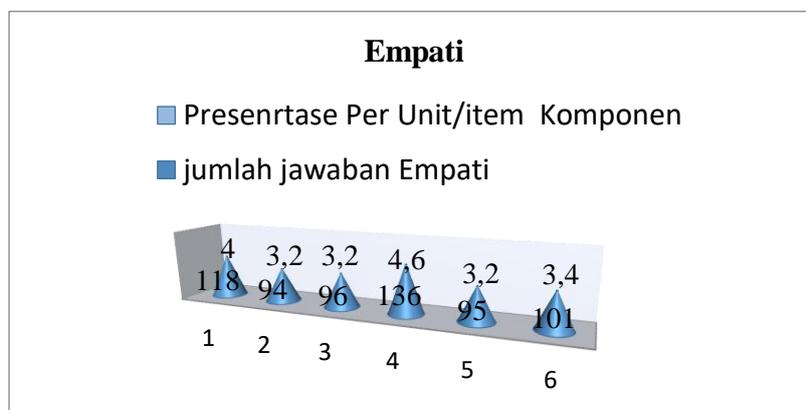
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Wujud Fisik



Gambar 1. Grafik Wujud Fisik

Berdasarkan grafik 1 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel wujud fisik (X_1) yang terdiri dari 6 pertanyaan yaitu bagaimana peran pemerintah daerah yang dibantu oleh BPBD dengan jumlah nilai 97 dan presentase 3.3% yang bermakna responden tidak puas, bagaimana dengan peralatan modern yang mendukung layanan dengan jumlah nilai 101 dan presentase 3.4% yang bermakna responden puas, bagaimana dengan penampilan pegawai dalam layanan (rapi dan menarik) dengan jumlah nilai 144 dan presentase 4.9% yang bermakna responden puas, bagaimana dengan kerapian dan kebersihan para pegawai BPBD dalam layanan dengan jumlah nilai 145 dan presentase 4.9% bermakna responden netral, dalam proses layanan, bagaimana ketersediaan peralatan dan perlengkapan dengan jumlah nilai 95 dan presentase 3.2% bermakna responden netral, bagaimana dengan ketersediaan instrumen bantuan layanan dengan jumlah nilai 130 dan presentase 4.4% bermakna responden netral.

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati

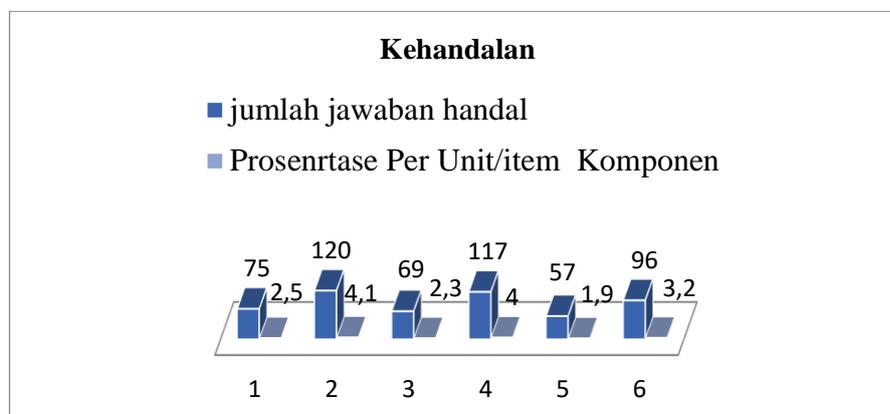


Gambar 2. Grafik Tanggapan responden terhadap empati

Berdasarkan grafik 2 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Empati (X_2) yang terdiri dari 6 pertanyaan yaitu bagaimana pemerintah daerah dalam

proses layanan, dimana memberi peraturan dengan pribadi pada masyarakat korban gempa jumlah nilai 118 dan presentase 4% yang bermakna responden netral, bagaimana pemerintah daerah dalam memberikan perhatian pelayanan yang nyaman pada masyarakat korban gempa dengan jumlah nilai 94 dan presentase 3.2% yang bermakna responden tidak puas, bagaimana pemerintah daerah dalam proses layanan memperlakukan semua masyarakat korban gempa secara khusus dengan jumlah nilai 96 dan presentase 3.2 yang bermakna responden tidak puas, bagaimana dengan peran pemerintah daerah yang mau menerima dan menanggapi kritikan dan saran dari masyarakat korban gempa dengan jumlah nilai 136 dan presentase 4.6% bermakna responden tidak puas, bagaimana pemerintah daerah mampu melayani masyarakat dengan baik secara individual sehingga para masyarakat korban gempa merasakan dengan jumlah nilai 95 dan presentase 3.2% bermakna responden tidak puas, bagaimana dengan kepekaan pegawai BPBD dalam menerima pengaduan korban gempa dengan jumlah nilai 101 dan presentase 3.4% bermakna responden tidak puas.

Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan



Gambar 3. Grafik Responden Terhadap Kehandalan

Berdasarkan grafik 3 diatas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Handal (X_3) yang terdiri dari 6 pertanyaan yaitu bagaimana layanan pemerintah daerah dalam menepati janji dengan tepat waktu dengan jumlah nilai 75 dan presentase 2.5% yang bermakna responden tidak puas, bagaimana layanan pemerintah daerah baik dan ramah dalam melakukan pelayanan dengan jumlah nilai 120 dan presentase 4.1% yang bermakna responden tidak puas, bagaimana dengan pemerintah daerah dalam menampilkan layanan sesuai apa yang dijanjikan pada masyarakat korban gempa dengan jumlah nilai 69 dan presentase 2.3% yang bermakna responden tidak puas, bagaimana dengan tindakan pemerintah daerah yang berusaha untuk tidak melakukan kesalahan pada masyarakat korban gempa dengan jumlah nilai 117 dan presentase 4% bermakna responden tidak puas, bagaimana dengan pelayanan informasi internet dapat di akses dengan cepat dengan jumlah nilai 57 dan presentase 1.9% bermakna

responden tidak puas, bagaimana dengan ketetapan pemerintah dalam memberikan informasi yang terbaru pada masyarakat kapan layanan akan diberikan dengan jumlah nilai 96 dan presentase 3.2% bermakna responden netral.

Kesimpulan

Pengukuran Kualitas Pelayanan Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Korban Gempa Didesa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan. Pengujian secara parsial dilakukan untuk mengetahui apakah variabel wujud fisik memiliki pengukuran secara positif terhadap kepuasan masyarakat korban gempa didesa saketa kecamatan gane barat kabupaten halmahera selatan. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa wujud fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat korban gempa dengan nilai sebesar 118.67 Hal ini menunjukkan bahwa X_1 yang menyatakan terdapat pengukuran secara wujud fisik terhadap kepuasan masyarakat korban gempa didesa saketa kecamatan gane barat kabupaten halmahera selatan Pengukuran Kualitas Pelayanan Empati (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Masyarakat Korban Gempa Didesa Saketa Kecamatan Gane Barat Kabupaten Halmahera Selatan.

Daftar Pusataka

- Alma B., (2005). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Amir A., (2013). Bencana. Penerbit Universitas Sumatera Utara Medan.
- Arikunto S., (2002). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Penerbit PT Rineka Cipta jakarta.
- _____ (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Bakornas PBP., (2002). Arahana Mitigasi Bencana Perkotaan Di Indonesia. Perbit . Badan Koordinasi Nasional Penagulangan Benana.
- Bayong T, H. K., (2006). Ilmukebumian dan antariksa. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Bintarto dan Surastopo H., (1991). Metode Analisis Geografi. Penerbit LP3S Jakarta.
- BNPB. (2012). Peraturan Kepala Badan Penangulangan Bencana. Penerbit Tentang Pedoman Umum Pengkajian Resiko Bencana.
- Dokumen R., (2019). Renana Nasional Penagulangan Bencana. Penerbit Republik Indonesia Jakarta.

Dokumen Ranas. (2019). Rencana Nasional Penanggulangan Bencana 2015-2019. Penerbit Republik Indonesia Jakarta.

Jatmiko. (2009). Indikator Kepuasan. Penerbit Kajian Citra.

Khairudin. (2008). Sosiologi Keluarga. Penerbit Liberty Yogyakarta.

Latief A., (2015). Peran Pemerintah Daerah Dalam Penagulangan Bencana Di Palopo. Penerbit Skripsi, Hal.20-21.

Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi Dan Geofisiska Nomor 9 Tahun 2015. Tentang Rencana Strategi Bmkg Tahun 2015-2019 Jakarta.

Philipus, M dan Hadjon, dkk.,(2005). Hukum Administrasi Negara,. Penerbit Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.

Ramli S., (2010). Manajemen Bencana. Penerbit Dian Rakyat Jakarta.

Sahrana H.,(2016). Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta. 148.

Sinambela L. P., (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Penerbit Bumi Aksara Jakarta.

Soekanto S., (1983). Mengenal Sosiologi Hukum. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono (2008). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R dan D. Penerbit Bandung Alfabeta.

_____ (2010). Statistika Untuk Penelitian. Penerbit Alfabeta Bandung.

_____ (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D. Penerbit Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2010). Statistika Untuk Penelitian. Penerbit Alfabeta Bandung.

Suharyono dan Moch A., (2013). Pengantar Filsafat Geografi. Penerbit Ombak Yogyakarta.

Sukandarrumidi. (2010). Bencana Alam & Bencana Antropogene. Penerbit Kanisius.

Tjiptono F., (2007). Startegi Pemasaran. Edisi Pertama. Penerbit Andi Obset Yogyakarta.

Tonnedy E., (2010). Tahapan Penanggulangan Benana Situ Gintung. Penerbit Oleh Pkpu.Skripsi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana.