

## **Kualitas Kinerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Daerah Kabupaten Pidie**

**Rozaili <sup>(1)</sup>, Ibnu Jarah <sup>(2)</sup><sup>1</sup>**

Ilmu administrasi Universitas Jabal Ghafur  
e-mail: [Rozaili@unigha.ac.id](mailto:Rozaili@unigha.ac.id), [ibnu1981jarah@gmail.com](mailto:ibnu1981jarah@gmail.com)

### **ABSTRACT**

Public service by government officials to the public (public) is the embodiment and function of the state apparatus as public servants (servants), as well as servants of the state. In this context, the community is the main actor (perpetrator) of development, while the government is obliged to direct, guide and create an atmosphere that supports community activities. Based on the description above, the problem in this study is to see a picture of the performance of government officials at the Pidie Regency Regional Disaster Management Agency in terms of individual and organizational factors. Based on the description that has been stated above, the author can formulate the problem between how the performance of government officials at the Regional Disaster Management Agency (BPBD) is viewed from individual and organizational factors. systematic, factual and accurate regarding the facts and relationships between the phenomena investigated.

The results of research on the performance of government officials at the Regional Disaster Management Agency for Pidie Regency are classified as poor performance, especially performance in providing services to the community. This was revealed from the results of field research conducted on 35 respondents. The performance of government officials at the Pidie District Regional Disaster Management Agency can be seen from three indicators, namely Responsibility, Productivity and Quality of Service. Of the three indicators, it turns out that Responsibility and Productivity are included in the unfavorable category

**Keywords:** *Quality, Performance, Government Apparatus*

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk melihat gambaran kinerja aparatur pemerintah pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie ditinjau dari faktor individu dan organisasi. Dengan berpijak pada uraian-uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahannya antara Bagaimanakah Kinerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) ditinjau dari faktor individu dan organisasi Metode penelitian yang dilakukan adalah bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk deskripsi atau melakukan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Adapun hasil penelitian Kinerja aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie tergolong kedalam kinerja yang kurang baik, terutama kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terungkap dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan terhadap 35 orang responden. Kinerja aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie tersebut dilihat dari

tiga indikator yaitu Responsibilitas, Produktifitas dan Kualitas Pelayanan. Dari tiga indikator tersebut ternyata Responsibilitas dan Produktifitas tergolong dalam kategori kurang baik. .

**Kata kunci:** *Kualitas, Kinerja, Aparatur Pemerintah*

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Menurut pendapat Drucker dalam buku *"Reinventing Government"* karya David Osborne, bahwa dalam suatu organisasi perlu adanya pemisahan antara manajemen puncak dan operasional, sehingga memungkinkan manajemen puncak mengfokuskan konsentrasi pada pengambilan keputusan dan pengarahan

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah

untuk melihat gambaran kinerja aparatur pemerintah pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie ditinjau dari faktor individu dan organisasi

### Rumusan Masalah

Dengan berpijak pada uraian-uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahannya antara Bagaimanakah Kinerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) ditinjau dari faktor individu dan organisasi.

### Tujuan Penelitian

#### Tujuan Penelitian

1. Penelitian dilakukan guna untuk menjadi bahan masukan dalam pencapaian dan pelaksanaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie secara efektif dan efisien guna peningkatan kerja aparatur. Untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Daerah Kabupaten Pidie khususnya yang berkaitan dengan efesiensi organisasi, kerjasama tim?
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja aparatur Pemerintah pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di Daerah Kabupaten Pidie ?

## 2. Metode

Metode penelitian yang dilakukan adalah bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk deskripsi atau melakukan gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dengan melakukan penelitian ini, maka akan dapat di peroleh suatu persoalan agar diketahui keadaan sekarang dengan menggunakan pendekatan survey dan dengan pendekatan

ini permasalahan diteliti dengan setting yang sistematis serta logis mulai dari persiapan penelitian pengumpulan data sampai kemudian dapat diambil suatu kesimpulan. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari instansi/unit kerja Pemda Kabupaten Pidie

#### **Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian adalah pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pidie, yang mana bertujuan untuk memperoleh data yang akurat tentang “Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie**

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa kinerja Birokrasi Pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diukur melalui pendekatan proses. Variabel untuk mengukur kinerja organisasi melalui pendekatan ini adalah Responsibilitas aparatur Pemerintah, Produktivitas Kerja Aparatur Pemerintah, Kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah.

#### **Responsibilitas Aparatur**

Responsibilitas merupakan daya tangkap setiap aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie yang melaksanakan tugas pokok dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan tanggap darurat bencana terhadap masyarakat. Setiap aparatur pemerintah harus dapat membedakan dan menjalankan setiap tugas dan fungsi pokoknya, dapat membedakan yang mendesak dan yang penting, artinya setiap aparatur pemerintah yang responsif adalah aparatur yang dapat memenuhi apapun keinginan masyarakat dalam konteks pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan semaksimal mungkin.

Hasil penelitian dan survey yang dilakukan peneliti terhadap responden tentang responsibilitas aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Gambaran Responden Tentang**  
**Responsibilitas Aparatur**  
**Pada Badan Penanggulangan Bencana**  
**Daerah Kabupaten Pidie**

No	Jawaban	Jumlah Orang	Persentase (%)
1.	Baik	8	22,85
2.	Kurang Baik	17	48,57
3.	Tidak Baik	10	28,57
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

*Sumber: Kuesioner, 2021*

Hasil dari yang dilakukan terhadap 35 orang responden tentang responsibilitas aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie sebagaimana yang terlihat dalam tabel di atas menunjukkan bahwa sebahagian besar responden mengatakan kurang baik sebesar 48,57 % atau sekitar 17 orang sementara yang mengatakan baik hanya 22,85 % atau hanya 8 orang dan yang menanggapi tidak baik ada 28,57 % atau sekitar 10 orang.

#### **Produktifitas Kerja Aparatur Pemerintah**

Produktifitas kerja aparatur pemerintah merupakan jumlah satuan kerja yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu oleh sesama aparatur pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie. Seorang aparatur pemerintah yang produktif akan dapat menyelesaikan setiap pekerjaan yang dihadapinya tanpa menunda – nunda waktu. Produktifitas seseorang tidak dapat lahir dengan sendirinya melainkan dengan adanya dorongan dan lingkungan kerja yang positif dalam berprestasi dan memiliki daya tangkap atau respon yang baik terhadap pekerjaan.

Hasil penelitian yang dilaksanakan terhadap responden tentang produktivitas kerja aparatur pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Gambaran Responden Tentang Produktivitas Kerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie**

No	Jawaban	Jumlah Orang	Persentase (%)
1.	Baik	5	14,28
2.	Kurang Baik	19	54,28
3.	Tidak Baik	11	31,42
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

*Sumber: Kuesioner, 2021*

Berdasarkan hasil yang dilakukan terhadap 35 orang responden, penelitian tentang produktivitas kerja aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie diketahui hasilnya bahwa pada umumnya produktivitas kerja aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie tergolong kurang baik hal ini ditanggapi oleh 19 orang responden atau sekitar 54,28%.

Dari hasil tersebut diperoleh gambaran bahwa tingkat produktivitas kerja aparatur pemerintahan pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie belum sesuai dengan apa yang diharapkan, artinya pekerjaan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan masih kurang memuaskan masyarakat. Banyak pekerjaan pelayanan dalam keadaan yang sangat darurat ketika terjadi bencana terkadang

cenderung tidak dilaksanakan secepat mungkin. Kenyataan – kenyataan lain yang terungkap dari tanggapan responden bahwa masih banyak aparatur pemerintah yang bekerja hanya sekedar memenuhi kewajiban dan sangat sedikit pekerja yang bekerja dengan kemauan berprestasi dan meningkatkan produktivitas pekerjaannya.

#### **Kualitas Pelayanan Aparatur**

Muara dari tanggungjawab, produktivitas kerja aparatur adalah pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Diharapkan dalam rangka percepatan proses dan dinamika pembangunan masyarakat dalam era otonomi daerah adalah semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie.

Kualitas layanan adalah kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, terbuka, fleksibel, ramah dan sopan tanpa adanya kecenderungan yang berbelit – belit.

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan aparatur pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Gambaran Responden Tentang Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie**

No	Jawaban	Jumlah Orang	Persentase (%)
1.	Baik	13	37,14
2.	Kurang Baik	16	45,71
3.	Tidak Baik	6	17,14
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

*Sumber: Kuesioner, 2021*

Hasil yang dilakukan terhadap 35 orang responden tentang kualitas pelayanan yang

diberikan aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie diketahui bahwa pada umumnya responden menanggapi dengan kurang baik yaitu 16 orang atau sekitar 45,71 % artinya kualitas pelayanan belum sesuai dengan standar, kurang cepat, kurang tepat, kurang transparan dan masih ada responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie.

Sedangkan 13 orang responden atau 37,14 % menyatakan kualitas pelayanan sudah baik, artinya segala proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan.

#### **Kinerja Aparatur Pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie.**

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam bab terdahulu bahwa kinerja aparatur pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie merupakan tuntutan baik dari pemerintah kota maupun masyarakat itu sendiri, karena pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie merupakan ujung tombak pemerintah kota dalam memberikan pelayanan darurat bencana terhadap masyarakat dan pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie berada ditengah – tengah masyarakat serta memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

Kinerja ini sangat dibutuhkan terhadap proses peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dilakukan sebagai upaya mengoptimalkan arti dari otonomi daerah itu sendiri.

Untuk melihat kinerja dalam penelitian ini dapat kita bagi menjadi tiga indikator yaitu: Responsibilitas aparatur, Produktifitas Kerja aparatur dan Kualitas Pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian tentang kinerja aparatur pemerintah Badan Penanggulangan

Bencana Daerah Kabupaten Pidie dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Gambaran Responden Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie**

No	Jawaban	Jumlah Orang	Persentase (%)
1.	Baik	12	34,28
2.	Kurang Baik	15	42,85
3.	Tidak Baik	8	22,85
<b>Jumlah</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

*Sumber: Kuesioner, 2021*

Hasil penelitian yang dilakukan dengan tiga indikator kinerja aparatur pemerintah Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie diketahui bahwa 12 orang responden atau 34,28 % mengatakan baik, 15 orang atau 42,85 % responden mengatakan kurang baik dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 8 orang responden atau sekitar 22,85 %. Dari data yang terdapat pada tabel di atas diperoleh gambaran bahwa kinerja aparatur pemerintah tergolong kedalam kinerja yang kurang baik, artinya pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci diperoleh gambaran bahwa kurang baiknya kinerja tersebut tidak terlepas dari keadaan organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie, karakteristik pegawai, karakteristik lingkungan dan hubungan antar sesama pegawai.

Responsibilitas aparatur dimana banyak pegawai yang tidak dapat melaksanakan tuntutan pekerjaan dengan respon yang

cepat, pada umumnya mereka hanya bersifat statis menunggu instruksi atau perintah atasan dan apabila terjadi suatu masalah atau bencana mereka tidak dapat menyelesaikan atau mengatasinya sendiri, sementara produktifitas mereka cenderung bekerja apa adanya

### **3.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Aparatur Pemerintah Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie.**

Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie dapat dilihat dengan keberhasilan dalam pelaksanaan tugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan sangat dipengaruhi oleh lingkungan strategis sebagai penentu keberhasilan dalam kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie. Artinya, apabila kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie ini mencapai visi dan misinya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk korban bencana maka kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie dianggap berhasil dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, apabila masyarakat yang menjadi korban bencana menganggap kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie tidak efektif maka kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie tersebut dianggap gagal dalam menjalankan tugasnya.

Kinerja yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie masih harus diperbaiki mengingat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie baru terbentuk tiga tahun yang lalu. Sarana dan prasarana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie belum memadai untuk mendukung Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie dalam menjalankan tugasnya. Dari segi pencegahan bencana dan Kesiapsiagaan yang telah menginformasikan peringatan

bencana kepada masyarakat yang disekitar daerah dirasa masih harus lebih dioptimalkan.

## **4. Simpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan analisa data yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Kinerja aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie tergolong kedalam kinerja yang kurang baik, terutama kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terungkap dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan terhadap 35 orang responden.
2. Kinerja aparatur pemerintahan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pidie tersebut dilihat dari tiga indikator yaitu Responsibilitas, Produktifitas dan Kualitas Pelayanan. Dari tiga indikator tersebut ternyata Responsibilitas dan Produktifitas tergolong dalam kategori kurang baik.

### **Saran – Saran**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Melakukan penataan aparatur pemerintah di lingkungan unit kerja.
2. Perlunya kesesuaian antara jumlah dan komposisi pegawai dengan kebutuhan masing-masing unit kerja yang telah ditata berdasarkan visi-misi sehingga pegawai mempunyai kejelasan tugas dan tanggung jawab.
3. faktor Karakteristik Pegawai yang sangat berpengaruh terhadap kinerja maka disarankan agar hubungan sesama karyawan dan motifasi serta insentif dapat ditingkatkan dengan cara sistem penilaian kerja yang objektif yang dapat berpengaruh kepada pemberian *rewards* atau *punishment*.

### **Daftar Pustaka**

- Sastradipoera, Komaruddin, 2007. *Strategi Manajemen Bisnis Perbankan*, Edisi Pertama, Kapa-Sigma, Bandung.
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.
- Bodgan, Robert dan Steven J. Taylor. 2007. *Pengantar Metoda Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Srimindarti, C, 2006. *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif untuk Mengukur Kinerja*, STIE Stikubank, Semarang.
- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama
- Ilyas, Y. 2002. *Kinerja (Teori dan Penilaian)*. Jakarta: Pusat Kajian EkonomiKesehatan FKM UI.
- Prawirosentono, Suyadi, 2007, *Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Baban Sobandi dkk. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta
- Bastian Indra. 2007. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta. Salemba Empat.
- Soewarno Handyaningrat, 2002. *Pengantar Studi Administrasi dan Management* Gunung Agung: Jakar
- Anoraga, Pandji dan Piji Pakarti, 2006. *Pengantar Pasar Modal*, Cetakan Kelima, PT Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Awaluddin, A., & Zulfikar, Z. (2022). KUALITAS PELAYANAN PADA PEUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA

- MON KRUENG BARO KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Sains Riset*, 12(2), 285-291.
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*.